

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก
ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2558

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก
ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก
ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2558

ปริทัศน์ คล่องดี. (2558). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.

ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 - 34 ปี ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง อายุ 27 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และลักษณะการจ้างงาน เป็นพนักงานประจำ

2. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา และด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ตามลำดับ

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในงาน ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทน ตามลำดับ

4. ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ในด้านเพื่อนร่วมงาน และในด้านผลตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 13.10



PERCEPTION OF WORKING ENVIROMENT AND JOB SATISFACTION
THAT AFFECTED TURNOVER INTENTION OF GENERATION Y EMPLOYEES OF PRIVATE
COMPANYIES IN BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

January 2015

Paritas Klongdee. (2015). *Perception of working environment and job satisfaction that affected turnover intention of generation Y employees of private companies in Bangkok metropolis*. Master thesis ,M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assist. Prof. Dr. Kanravee Anuntaakalakul.

The purpose of this research was to study perception of working environment and work satisfaction that affected quitting work of generation Y employees of private companies in Bangkok Metropolis. The samples were 400 generation Y employees aged between 19-34 years old who were working at private companies in Bangkok Metropolis. The questionnaire was used as the research tool. The gathered data was gathered by percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multi regression analysis.

The study showed as follows.

1. Most respondents were females, aged between 27 - 30 years old. They were Single and earned 15,001 - 20,000 Baht per month with duration of working of 6 - 7 years. They educated bachelor's degree and they worked as permanent employees.
2. Most of them recognized overall working environment at a high level. When considering each aspect, they also recognized working environment at a high level in all aspects. Clearance of performance ranked the highest level, followed by supporting, autonomy of working, control by their supervisors, and relation in working, respectively.
3. Overall satisfactions of the most employees were at a high level. When Considering each aspect, the aspects that ranked a high level include colleges, characteristics of work, and supervisors, respectively. The aspects that ranked a medium level included progress of working and benefits from working, respectively.
4. Attention of generation y employees of private companies in Bangkok metropolis to quit their work was found at a medium level.

Testing the hypothesis showed that:

1. The generation y employees of private companies in Bangkok Metropolis who had different marital status, incomes, and duration of working had different attention to quit their work at the statistical significance level of .05.

2. The factors affecting attention to quit their work included work satisfaction, colleges, and benefits at the statistical significance level of .05. The relation was in the opposite direction. These two factors were able to explain change of attention level to quit work of generation y employees of private companies in Bangkok Metropolis at 13.10 percent in overall.



ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัศรกุล ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. พนิท กุลศิริ และอาจารย์ กัลยกิตติ์ กิริติอังกูร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยขึ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยขึ้นนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี ขยันอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติ พี่ น้อง เพื่อนและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้นำแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ปริทัศน์ คล่องดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	10
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	79
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	79
สมมติฐานการวิจัย.....	79
วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	80
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
การอภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	96
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	104
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	111
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายชื่ออาคารในย่านธุรกิจสีลมและสาทร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละอาคาร.....	38
2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	54
3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถามด้านสถานภาพ ที่จัดกลุ่มใหม่.....	57
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.....	58
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.....	61
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.....	64
7 การทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ Levene's test	66
8 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และลักษณะการจ้างงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test.....	67
9 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออก ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	69
10 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออก ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance).....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	71
12. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Fisher's Least significant difference (LSD).....	72
13. ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและ ความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	74
14. แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัท เอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานจำแนกตามรายด้าน.....	75
15. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	77

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 โครงสร้างขั้นตอนในการรับรู้.....	11
3 โครงสร้างอิทธิพลต่อการรับรู้.....	13
4 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Spector (1996).....	28
5 แบบจำลองกระบวนการลาออก.....	29



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทางด้านเศรษฐกิจ พบว่ามีการแข่งขันและการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในสังคมไทย ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของไทย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาและมุ่งสู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจตามสภาพของการแข่งขันในตลาดเสรี จะต้องอาศัยการทำงานของสมาชิกทุกคนในองค์กรอย่างสอดคล้องเชื่อมโยง และมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ หรือมีลักษณะเป็นแบบฉบับของพฤติกรรม (Pattern of Behavior)

ทรัพยากรบุคคลในยุคนับปัจจุบันถือเป็นสิ่งที่มีค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีศักยภาพด้วยทรัพยากรบุคคลนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร หากองค์กรนั้นสามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้พัฒนาและมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มีการเจริญเติบโตตามไปด้วย

ปัจจุบันเราจะเห็นพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในยุคเจนเนอเรชั่น วาย (Generation Y : Generation Y) หรือ Millennial Generation หรือ Generation M (Gen M) คือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 - พ.ศ. 2538 และเริ่มมี Generation Z เข้ามาทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งเริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลงว่า มีผู้บริหารระดับกลางถึงสูงในบางองค์กรที่เป็นคนในรุ่น Generation Y หากผู้บริหารสามารถวางกลยุทธ์เพื่อเชื่อมความแตกต่างและลดช่องว่างระหว่างวัยของพนักงานเหล่านี้ได้มีประสิทธิภาพมากเท่าไร องค์กรก็จะยิ่งได้เปรียบทางการแข่งขันมาก ส่งผลดีทั้งในแง่การบริหารงานที่ได้ไฉ่เดียวมาจากคนรุ่นใหม่ และยังรักษาคนเก่งๆที่เป็น Generation Y โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community : AEC) ในปี 2558 ที่การโยกย้ายแรงงานจะเป็นไปอย่างเสรี ดังนั้นทุกองค์กรจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงดึงดูดเพื่อรักษามูลค่าบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับธุรกิจให้ได้ โดยคนกลุ่มนี้เติบโตมาในยุคดิจิทัล ที่เต็มไปด้วยการสื่อสารผ่านอีเมลล์ เทคโนโลยีบนมือถือ อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ (Facebook Skypes Facetime Twitter และอื่นๆอีกมาก) มีความเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองสูง มีสไตล์การใช้ชีวิตอย่างสมดุล (Work/Life Balance) คนทำงานรุ่นนี้ (Generation Y) ต้องการรู้สึกว่าคุณภาพมีส่วนร่วมและกำหนดทิศทางของบริษัทไปพร้อมๆกับการเติบโตไปในองค์กร ผู้บริหารจะต้องตอบใจความความต้องการของกลุ่มนี้ให้ได้ และต้องสามารถสร้าง

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่ม ร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (ไพร์ชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส (PwC).2556)

ข้อมูลจากผลสำรวจของ แมนพาวเวอร์กรุ๊ป (ประเทศไทย) พบว่า กลุ่มแรงงานในปัจจุบันล้วนแล้วแต่เป็นกลุ่มแรงงาน Generation Y จากจำนวนประชากรทั้งประเทศในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวน 64.6 ล้านคน แบ่งเป็น Generation Y จำนวน 16 ล้านคน คิดเป็น 1 ใน 4 ของประชากรทั้งประเทศ และในปี 2558 กลุ่ม Generation Y จะมีประมาณ 75 เปอร์เซ็นต์ทั่วโลก โดยสายงานที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือ กลุ่มสายงานบัญชี การเงิน บุคคล และการตลาด โดยมีเป้าหมายที่ต้องการเข้าทำงานในองค์กรใหญ่ๆ เช่น บริษัทมหาชนจำกัด เป็นต้น ซึ่งแรงงานกลุ่มนี้มุ่งเน้นไปทางด้านผลตอบแทนที่จะได้รับ ไม่มีความเสี่ยงในการทำงาน ดังนั้น องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เข้ากับบุคลากรกลุ่มนี้ และสภาวะการณ์ขาดแคลนแรงงานเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้องค์กรจำเป็นต้องรักษาบุคลากรไว้ให้เป็นกำลังสำคัญในการรุกตลาดต่อไปในอนาคต

แม้ว่าองค์กรจะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ดีแก่ทรัพยากรมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพบว่าองค์กรต่างๆ มักพบปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรขององค์กรไป ซึ่งการลาออก (Turnover) ถือได้ว่าเป็นการออกจากการที่ผิดปกติเช่น การที่คนดีมีคุณภาพตามที่องค์กรได้สรรหาคัดเลือกมาลาออกนับว่าเป็นผลเสียแก่องค์กรเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากต้องทำให้องค์กรสูญเสียคนดีมีความสามารถแล้วต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าในกระบวนการในการสรรหา คัดเลือกการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาโดยเฉพาะ เกี่ยวกับความไม่ต่อเนื่องในการทำงานและความสูญเสียความสามารถในการผลิตและบริการ เป็นต้น การแก้ปัญหาลาออกจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงด้วยหลักของเหตุผลย่อมทำให้องค์กรต่างๆ ได้มีแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นกับพนักงาน Generation Y ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลวัยทำงานส่วนใหญ่ขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยพาการณ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกของพนักงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันแก้ไข และเป็นการเพิ่มสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ลดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และลักษณะการจ้างงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y เพื่อนำไปปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะพนักงาน Generation Y
3. เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนศึกษาเพิ่มเติมในแต่ละปัจจัยในเชิงลึกให้มากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 - 34 ปี ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 – 34 ปี ของบริษัทเอกชนในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (กลายาวาณิชปัญษา. 2549 : 28) เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 15 คน เพื่อเผื่อไว้สำหรับแบบสอบถามที่อาจตอบกลับมาไม่สมบูรณ์ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเจาะจงทำการเลือกเพียงบริษัทเอกชนที่มีสำนักงานในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร พื้นที่ละ 5 อาคาร รวม 10 อาคารสำนักงาน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างในอาคารสำนักงานธุรกิจที่เลือกไว้ตามขั้นตอนที่ 1 จาก 2 กลุ่ม กลุ่มละเท่าๆกัน 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงาน Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 19 - 34 ปี ของบริษัทเอกชนในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในกรุงเทพมหานคร ที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลจนครบ 400 ชุด โดยการซักถามก่อนแจกแบบสอบถามให้ตอบ

ตัวแปรที่ศึกษา

มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มีอยู่ 3 ตัวแปรดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 19 - 22 ปี

1.1.2.2 23 - 26 ปี

1.1.2.3 27 - 30 ปี

1.1.2.4 31 - 34 ปี

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.4.2 15,001 - 20,000 บาท

1.1.4.3 20,001 - 30,000 บาท

1.1.4.4 30,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

1.1.5.2 2 - 3 ปี

1.1.5.3 4 - 5 ปี

1.1.5.4 6 - 7 ปี

1.1.5.5 มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

1.1.6 ระดับการศึกษา

1.1.6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.6.2 ปริญญาตรี

1.1.6.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.7 ลักษณะการจ้างงาน

1.1.7.1 พนักงานประจำ

1.1.7.2 พนักงานชั่วคราว/รายปี

1.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1.2.1 ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement)

1.2.2 ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support)

1.2.3 ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)

1.2.4 ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity)

1.2.5 ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control)

1.3 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1.3.1 ด้านลักษณะงาน (Work)

1.3.2 ด้านผลตอบแทน (Pay)

1.3.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน (Promotion Opportunities)

1.3.4 ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor)

1.3.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-workers)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

Generation Y (Turnover Intention)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่เกิดในยุคเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y : Gen Y) หรือ Millennial Generation หรือ Generation M (Gen M) คือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 - พ.ศ. 2538

2. ย่านธุรกิจ หมายถึง ความเป็นเมือง เป็นศูนย์กลางความเจริญ ซึ่งหมายถึงย่านธุรกิจสีลมและสาทร เนื่องจากเป็นแหล่งที่ตั้งของอาคารสำนักงานจำนวนมาก มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวกและเป็นศูนย์กลางของอาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทต่างๆ

3. การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลรับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่างๆ จากนั้นมีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ซึ่งการที่บุคคลจะแปลสิ่งเร้าต่างๆ ว่าอย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล และคนเราจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้การรับรู้ยังเป็นการแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

4. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำข้อมูลที่ได้จากสิ่งเร้าต่างๆรอบตัว ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตหรือทางสังคมภายในองค์กร ผ่านขั้นตอนการจัดระเบียบ การตีความ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจ การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจการแสดงความคิดเห็นต่างๆ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเองซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าดีหรือไม่นั้นอาจแตกต่างกัน โดยการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

4.1 ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายที่ปฏิบัติงาน โดยมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่ม มีโอกาสเสนอแนะ และให้คำแนะนำในกิจกรรมหนึ่งๆ ขององค์กร การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็น และความรู้ความสามารถจากสมาชิกในองค์กร

4.2 ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตลอดจนได้รับคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา

4.3 ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีโอกาสได้รับผิดชอบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง

เต็มที่ ใช้ความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ทั้งในกิจกรรมของตนเอง และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน

4.4 ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) หมายถึง ลักษณะงานที่มีความชัดเจน มีขอบเขต ความรับผิดชอบและมีความเข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงาน ตลอดจนบทบาทของตนที่มีความชัดเจน

4.5 ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) หมายถึง การควบคุมกำกับดูแล ตลอดจนลักษณะของการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชาภายในองค์การ

5. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

5.1 ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน (Work) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติโดยคิดว่างานนั้นเป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตน มีความท้าทาย น่าสนใจและรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำ

5.2 ความพึงพอใจด้านผลตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับสวัสดิการด้านอื่นๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าครองชีพพิเศษที่องค์การจัดให้

5.3 ความพึงพอใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน (Promotion Opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจในการก้าวหน้าในสายงานอาชีพ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์การที่มีความยุติธรรมและมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง

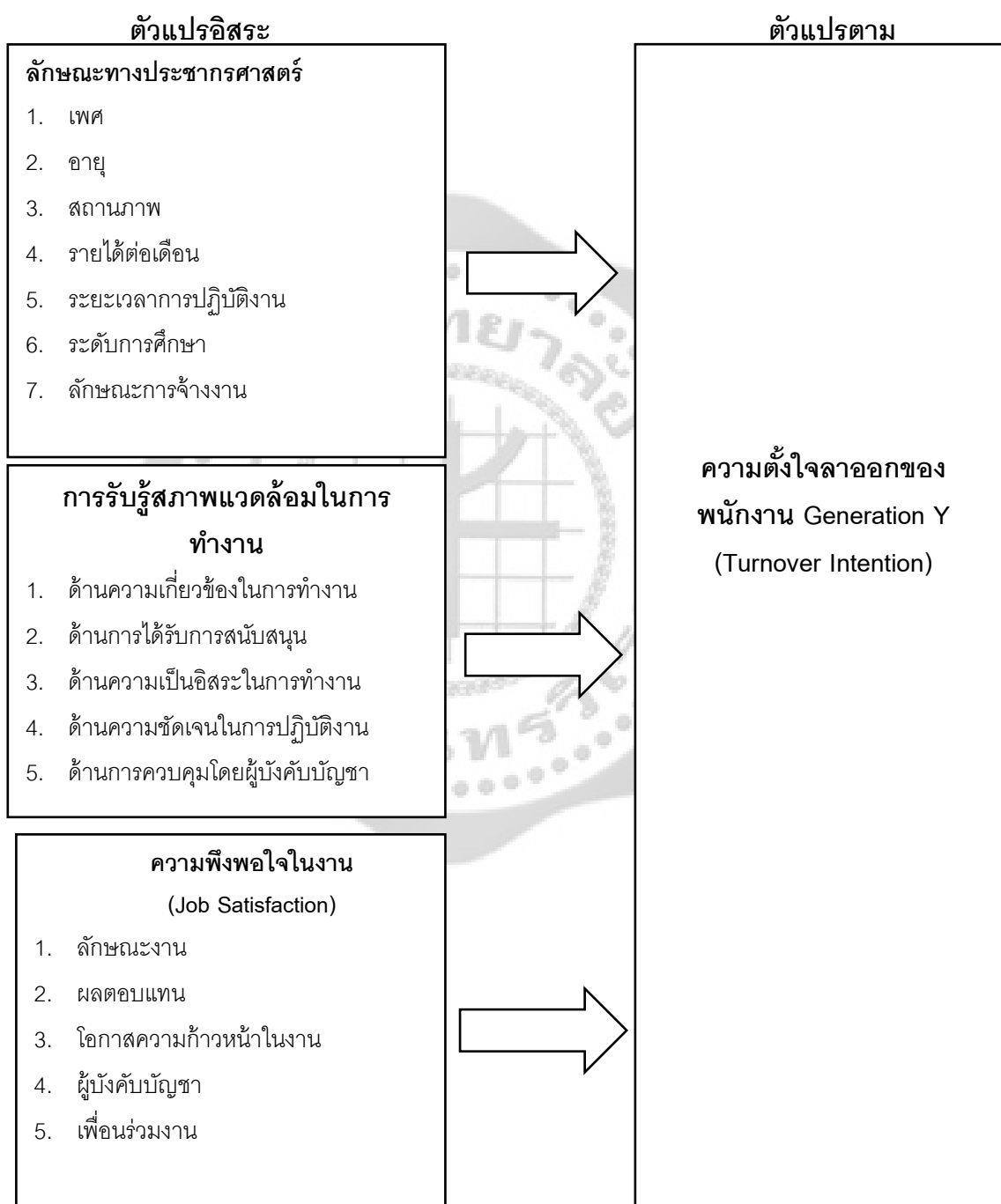
5.4 ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจในตัวหัวหน้างาน ตลอดจนการควบคุมดูแลสั่งการ รูปแบบการใช้สิทธิพล และอำนาจทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และการบริหารงานของหัวหน้า

5.5 ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในการที่มีเพื่อนร่วมงานในการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และมีความรักและสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

6. ความตั้งใจลาออกจากการงาน (Turnover Intention) หมายถึง ความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การลาออกจากการงานที่ทำอยู่ ทั้งการลาออกเพื่อไปทำงานยังองค์การอื่นและการลาออกด้วยเหตุผลส่วนบุคคลอื่นๆ โดยมาจากความรู้สึกด้านลบที่มีต่องานในขณะนั้น ซึ่งความตั้งใจที่จะลาออกก่อให้เกิดพฤติกรรมหลักๆ อยู่ 2 ประการ คือ การค้นหางานใหม่และพฤติกรรมการลาออกจากการงาน อยู่ภายใต้การควบคุมของตนเองซึ่งจะไม่รวมถึงการพ้นจากการเป็นสมาชิก โดยอยู่ภายนอกการควบคุม ได้แก่ การเกษียณ การตาย การถูกไล่ออก ถูกปลดออก หรือการโยกย้ายภายใน เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

1. พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน
2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
3. ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
 - 1.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.2.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.2.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน
 - 2.2.2 การวัดความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดของความตั้งใจจะลาออก
 - 3.1 ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน
 - 3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก
 - 3.3 ผลของความตั้งใจที่จะลาออก
 - 3.4 กระบวนการของการลาออก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

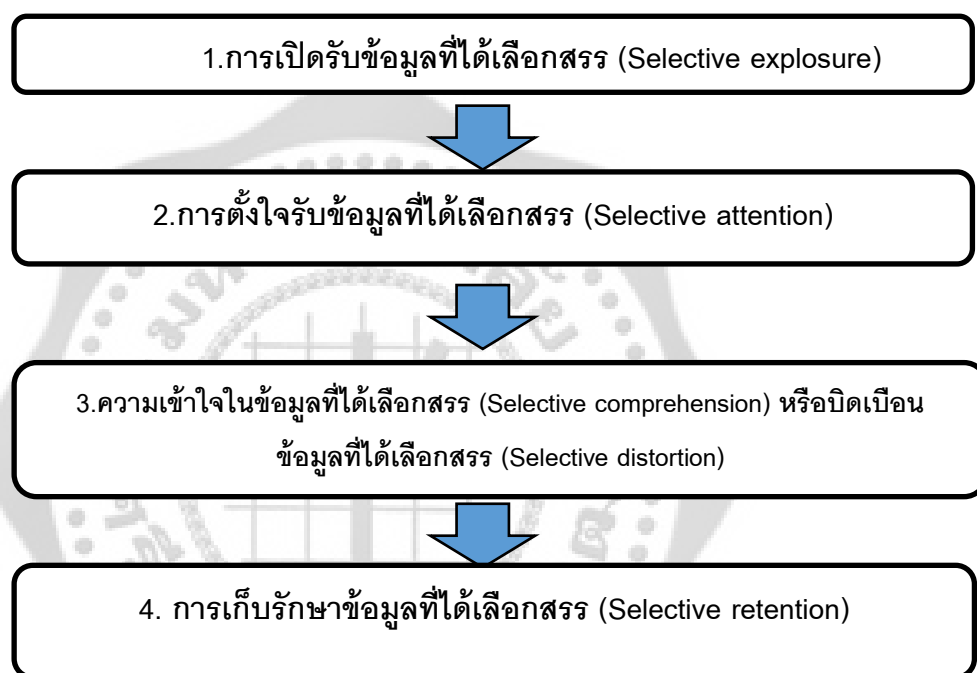
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ก่อนที่ผู้วิจัยจะสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในเบื้องต้นนั้น ผู้วิจัยขอแยกอธิบายความหมายของการรับรู้ กระบวนการรับรู้ แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน คำจำกัดความของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากนั้นจึงสรุปเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามรายละเอียดดังนี้

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

1. ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perceptions) เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือกสรร (Selects) จัดระเบียบ (Organizes) และตีความ (Interprets) เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายออกมา (Kerin, Hartley; & Rudelius. 2004: 106) ซึ่งขั้นตอนในการรับรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างขั้นตอนในการรับรู้

ที่มา: Kerin, Hartley; & Rudelius. (2004): *กระบวนการรับรู้*. หน้า 106.

1. การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective exposure) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเปิดโอกาสให้ข้อมูลเข้ามาสู่ตนเอง ตัวอย่าง ผู้ชมรายการโทรทัศน์อาจจะเลือกเปลี่ยนช่องหรือออกจากห้อง เมื่อข่าวสารหรือโฆษณานั้นไม่น่าสนใจ หรืออาจชมโฆษณานั้นที่น่าสนใจ เป็นต้น

2. การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective attention) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตั้งใจรับข้อมูล นักการตลาดจะต้องใช้

ความพยายามที่จะสร้างงานทางด้านการตลาดให้มีลักษณะเด่นและน่าสนใจ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจรับข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

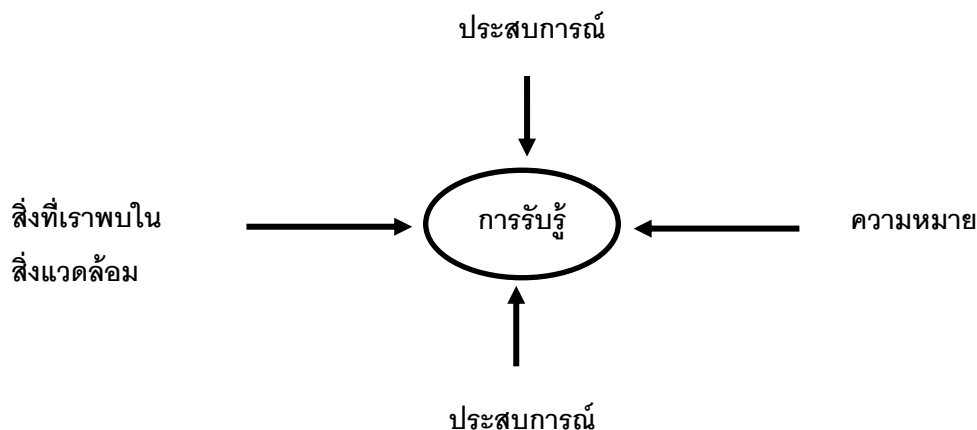
3. ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective comprehension) หรือการบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective distortion) ดังนี้

3.1 ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective comprehension) แม้ผู้บริโภคจะตั้งใจรับข่าวสารทางการตลาด แต่ไม่ได้หมายความว่าข่าวสารนั้นจะถูกตีความไปในทางที่ถูกต้องเสมอไปในขั้นนี้จึงเป็นการตีความหมายของข้อมูลที่รับเข้ามาว่ามีความเข้าใจตามที่นักการตลาดกำหนดไว้หรือไม่ ถ้าเข้าใจก็จะนำไปสู่ขั้นต่อไปซึ่งการตีความของข้อมูลที่ได้รับนั้นจะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อถือ และประสบการณ์ของผู้รับข้อมูลด้วย

3.2 การบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective distortion) การส่งข้อมูลข่าวสารอาจจะไม่สัมฤทธิ์ผลตามที่ผู้ส่งตั้งใจ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีแนวโน้มที่จะตีความหมายของข่าวสารโดยมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ตนมีอยู่ ซึ่งอาจทำให้ข่าวสารบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ซึ่งนักการตลาดจะต้องเข้าใจจิตใจของผู้บริโภคเพราะมีผลกระทบต่อการแปลความหมายของข้อมูลข่าวสารและพฤติกรรมของผู้บริโภค

4. การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective retention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคจดจำข้อมูลบางส่วนที่เขาได้เห็น ได้อ่าน หรือได้ยิน หลังจากเกิดการเปิดรับและเกิดความเข้าใจแล้ว นักการตลาดต้องพยายามสร้างข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนให้อยู่ในความทรงจำของผู้บริโภค โดยการส่งข้อมูลซ้ำๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ผู้บริโภคเกิดความทรงจำ และตัดสินใจในผลิตภัณฑ์

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (meaning) คือ สิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย หรือการรับรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เราจะมี ความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับ การที่เรารับรู้ (Perceive) หรือตีความหมาย (Interpret) สิ่งนั้นอย่างไร ในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้น เรากระทำโดยอาศัยประสบการณ์ของเรา ประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้และความหมายของเราต่อสิ่งที่เราพบเห็น ซึ่งเขียนเป็นรูปได้ลักษณะดังนี้



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างอิทธิพลต่อการรับรู้

ที่มา: Kerin, Hartley; & Rudelius. (2004): *กระบวนการความหมาย* : หน้า 106.

ประสบการณ์ คือ สิ่งที่เรารับรู้ พบเห็น มีความหมาย และจดจำไว้ใช้ ซึ่งได้แก่ความเชื่อ ค่านิยม ภาษา ความรู้ สถานะทางสังคม ทักษะคติ บุคลิกภาพลักษณะ ศาสนา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ ความต้องการ อารมณ์ เป็นต้น เรารับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เราก็ทำให้สิ่งนั้นมีความหมายได้ด้วยการเลือก (select) เพิ่มเติม (add) บิดเบือน (distort) หรือเชื่อมโยง (relate) สิ่งนั้นให้เข้ากับประสบการณ์ของเรา ดังได้กล่าวแล้วว่า ประสบการณ์ (experience) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (perception) และความหมาย (meaning) ต่อสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกันไป

เมื่อคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร ทักษะคติ และความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการเลือกรับข่าวสาร การจัดสรรเข้าด้วยกัน และการตีความที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม

เบเรลสันและสไตเนอร์ (Beralson and Steiner) กล่าวว่า ในด้านหนึ่งนั้นคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับสาร โอนเอียงไปตามความใส่ใจของตน แต่ในอีกด้านหนึ่งก็จะมีคนอีกกลุ่มหนึ่งที่อยู่นอกเหนือความอยากรู้อยากเห็นของตน เขาเหล่านี้จะอ่านหรือฟังเรื่องที่ต่อต้านหรือแตกต่างไปจากความใส่ใจโดยปกติ แต่ข้อสำคัญเรามีแนวโน้มที่จะรับสารในระดับที่ตนพร้อมที่จะให้เป็นไป

การรับรู้ (Perception) เหตุการณ์ที่บุคคลสองคนมองภาพเดียวกัน แต่ตีความหมายไม่เหมือนกัน บอกเล่ากันไปคนละอย่างทั้งๆที่เห็นในสิ่งเดียวกัน เป็นลักษณะที่แสดงถึงความหมายของ

การรับรู้ได้เป็นอย่างดี การรับรู้หมายถึง กระบวนการทางจิตในการเลือก (Selection) เรียบเรียง (Organizing) และแปลความหมาย (Interpreting) สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมที่เห็น (ภาวิณี เพชรสว่าง. 2552; อ้างอิงจาก White; & Bednar. 1991)

การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลจัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าที่รับเข้ามาทางโสตสัมผัส ทั้งนี้การแสดงออกของพฤติกรรมบุคคลส่วนหนึ่งเป็นไปตามการรับรู้ ซึ่งอาจจะถูกต้อง หรือไม่ถูกต้องก็ได้ในความเป็นจริง (ภาวิณี เพชรสว่าง. 2552; อ้างอิงจาก Robbins, 1996)

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความหมาย ความรู้สึก ประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การรับรู้ของบุคคลอาจตีความได้แตกต่างกันจากความเป็นจริง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2550: 309-310)

การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการซึ่งแต่ละคนคัดสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความหมาย (Interpret) สิ่งที่มากระตุ้น (Stimuli) เพื่อให้เกิดภาพในสมอง (Image) ที่มีความหมายสอดคล้องกันเกี่ยวกับโลก (World) ที่บุคคลนั้นสามารถสัมผัสได้ (Sense) หรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประมวลผลข้อมูล (Information Processing) (สุภาภรณ์ พลนิกร. 2548: 79)

การนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้มาใช้เนื่องมาจาก ผู้วิจัยเห็นว่าการรับรู้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจลาออกหรือไม่ลาออกของพนักงาน โดยใช้แนวคิดของชิฟฟ์แมน และคานุก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538; อ้างอิงจาก Schiffman; & Kanuk. 1994)

1.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร เป็นสิ่งที่เกี่ยวพันโดยตรงกับพนักงาน ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมล้วนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไว้ดังต่อไปนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัว ในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางจิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน และมีส่วนสำคัญในการออกแบบสถานที่ทำงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับผู้ทำงาน นอกจากปรับปรุงเรื่อง อุณหภูมิ แสงสว่างที่เพียงพอในการทำงานแล้ว การออกแบบการจัดวางผังสำนักงานยังมีส่วนช่วยในการไหลเวียนของงาน ระบบการสื่อสาร ตลอดจนการสร้างบรรยากาศการทำงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรอีกด้วย (Schultz. 1998)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็น สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ (สกุลนารี กาแก้ว, 2546, หน้า 20; อ้างอิงจาก Jone)

ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน (รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง 2554, หน้า 12)

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัว สิ่งที่อยู่รอบๆตัวเรา ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและเป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

1.2.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ชีน (2537) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัตถุ (Physical Environment) ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงรบกวน เวลาในการทำงาน เวลาหยุดพัก สภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อาคารสถานที่

2. สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม (Psychological Environment) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้มีอำนาจ ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน เสถียรภาพในอาชีพการงาน ความพอใจในความต้องการของชีวิต สิ่งตอบแทนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน Gilmer (1973) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ และปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาส เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่

ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบายแนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงองค์การและการดำเนินงานขององค์การ

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงานและวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) ได้แก่ เรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ได้ทำเป็นงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) ได้แก่ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การให้ข่าวสารในองค์การ ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์การ ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์การกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับข้อมูลข่าวสารด้านนโยบาย และกระบวนการทำงานและข่าวสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์การและบุคคลต่างๆในองค์การ

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวน และแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ (Benefits) ได้แก่ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moss (1990) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเกี่ยวข้องในงาน (Job Involvement) เป็นลักษณะความต้องการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็นทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและมีความเคารพในตนเองมากขึ้น การที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้ผสมผสานความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง ตรงกันข้ามถ้าองค์กรไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม หรือมีความรู้สึกเกี่ยวข้องในการทำงาน ลักษณะการทำงานอยู่ภายใต้การชี้แนะและเน้นที่ผลผลิต สรุปคือ การทำงานจะมุ่งให้สนองตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนต้องพึ่งพาบุคคลอื่น ต้องสุภาพถ่อมตน ปฏิบัติตามคำสั่งโดยไม่คอยใช้ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ผลคือพนักงานจะรู้สึกโกรธ เกลียด ทุกข์ใจ ผลผลิตต่ำกว่าความสามารถโดยอาจมีการปรับตัวด้วยการลาออก หรือใช้กลวิธีป้องกันตนเอง

2. การได้รับการสนับสนุน (Support) เป็นลักษณะการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ส่งเสริม หรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคคลที่มีต่องาน สรุปคือ ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและมีความเป็นมิตร ก็อาจจะทำให้บุคคลมีความพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าผู้อื่น หรือเมื่อผู้บังคับบัญชามีทักษะในการบริหารและรู้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อพนักงานมีปัญหา ก็สามารถแนะนำให้ความช่วยเหลือ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงข้าม ถ้าเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาพึ่งพาอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน

3. การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก (Spontaneity) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเต็มที่ หากบุคคลมีความกลัวในการแสดงออก การติดต่อสื่อสารจะกระทำไม่ได้เต็มที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ก็จะไม่ถูกนำออกมาแก้ปัญหา ถ้าผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ซึ่งอาจจะแสดงออกมาในรูปการให้อภิปรายแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา การระบายความคับข้องใจในการทำงาน โดยปราศจากความกลัวว่าจะถูกแก้แค้น ความใจกว้างของผู้บังคับบัญชา

ดังกล่าวจะทำให้ความเครียดลดลง ความอิสระและควมมีเสถียรภาพในการแสดงความคิดเห็นจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน สรุปคือ ความไม่มีอิสระในการทำงานและไม่มีอำนาจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากพนักงานอาจมีความรู้สึกที่ไม่สามารถที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5. การได้รับการแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical Orientation) ลักษณะของการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงาน เป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำและฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน เมื่องานมีความยุ่งยากทางเทคนิคและเป็นงานเฉพาะอย่างมากยิ่งขึ้น เช่น วิธีการผลิต มีการจัดโครงสร้างของบทบาทและความรับผิดชอบต่องานเสียใหม่ การเปลี่ยนแปลงขององค์การอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดได้ อันเนื่องมาจากการขาดการแนะนำและการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการทำงาน

6. การได้รับการให้คำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) เมื่อพนักงานมีปัญหาเกิดขึ้นและไม่สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาอาจกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกออกมา โดยที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะอย่างดีในการฟังปัญหาของพนักงานแล้วกระตุ้นหรือสนับสนุนให้พนักงานเล่าปัญหาให้ฟัง ตลอดจนให้พนักงานเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามแก้ไขปัญหาลอง วิธีดังกล่าวโดยปกติต้องใช้บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมมาในการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามผู้บังคับบัญชาอาจนำมาใช้ได้ดีกว่าเพราะผู้รับคำปรึกษาเป็นลูกจ้างหรือพนักงานของตน

7. การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and Aggression) ความก้าวร้าวเป็นผลมาจากความคับแค้นใจและความคับแค้นใจเป็นอะไรก็ได้ที่กีดขวางไม่ให้บุคคลได้ในสิ่งที่ตนต้องการ สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความคับแค้นใจมากที่สุดคือ สถาบันหรือผู้บังคับบัญชาที่ปิดกั้นโอกาสในการแสดงศักยภาพและแสดงความรู้สึกออกมา นอกจากนี้เมื่อบุคคลใดไม่สามารถทำการก้าวร้าวต่อผู้ที่เป็สาเหตุที่ทำให้เกิดความคับข้องใจนั้นโดยตรง ก็จะหาทางออกโดยการไปกระทำการก้าวร้าวกับผู้อื่น หรือสิ่งอื่นแทนหรือถ้าไม่สามารถระบายความก้าวร้าวออกมาบุคคลเหล่านั้นอาจหาทางออกอื่น เช่น แอบนินทา สบประมาทลับหลัง เป็นต้น

8. การสั่งการและระเบียบในองค์การ (Order and Organization) ในองค์การที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด มีกฎเกณฑ์แน่นอนไม่มีลักษณะยืดหยุ่น อำนาจการตัดสินใจมา

จากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ลักษณะองค์การแบบนี้ก่อให้เกิดความคับข้องใจในกลุ่มของพนักงานในระดับต้น

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานมีบทบาทที่คลุมเครือ เช่น การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน นอกจากนั้นในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตในการปฏิบัติงานของตนเอง ความรับผิดชอบในการควบคุม บังคับบัญชาผู้อื่นทำให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ จะมีผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่ำ ไม่พอใจในงานและทำให้ผลงานลดต่ำลง

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) เป็นการนิเทศงาน กล่าวคือ ในประเทศทางตะวันตกนิยมการนิเทศงานแบบทั่วๆไปมากกว่าที่จะนิเทศงานอย่างใกล้ชิด ตรงกันข้ามกับประเทศทางเอเชียนิยมการนิเทศอย่างใกล้ชิด ซึ่งในทางปฏิบัติสามารถที่บอกได้ว่าลักษณะของการนิเทศ หรือการควบคุมการทำงานวิธีใดจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด

จากประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ประเภทที่หนึ่ง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัตถุ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงรบกวน ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาหยุดพัก สภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆเช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อาคารสถานที่ ประเภทที่สอง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม เช่น พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน ความมั่นคงในอาชีพการงาน ความพอใจในความต้องการของชีวิต สิ่งตอบแทนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน

จากความหมายของการรับรู้และสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัวทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตหรือทางสังคมภายในองค์การผ่านขั้นตอนการจัดระเบียบ การตีความ นำไปสู่การตัดสินใจ การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ การแสดงความคิดเห็นต่างๆ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าดีหรือไม่นั้นอาจมีความแตกต่างกัน ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลุ่มประชากรหรือพนักงานที่ทำงานในกลุ่มบริษัท ซึ่งลักษณะโดยทั่วไปขององค์การประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ โดยมีผู้บังคับบัญชาระดับสูงถึงระดับกลางเป็นผู้รับผิดชอบดูแลในแต่ละส่วนงาน มีการสั่งการและระเบียบในองค์การที่พนักงานต้องถือปฏิบัติร่วมกัน มีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การ

สื่อสารภายในและภายนอกของแต่ละแผนก ซึ่งลักษณะหรือรูปแบบการทำงานของผู้บริหารระดับกลางนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางจิตสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เนื่องจากการทำงานใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารได้มุ่งเน้นปรับปรุง และพัฒนาสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพในองค์การอย่างต่อเนื่องให้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาหัวข้อสภาพแวดล้อมการทำงานทางจิตสังคม โดยใช้แนวคิดของ (Moss, 1990) ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษามากที่สุด 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement)
- 1.2 ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support)
- 1.3 ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)
- 1.4 ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity)
- 1.5 ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control)

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของคำนี้ไว้เป็นจำนวนมาก โดยทั่วไปแล้วมีความหมายคล้ายคลึงและใกล้เคียงกันดังนี้ Smith (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการบ่งถึงความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

แอปเพิลไวท์ (Applewhite, 1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าหมายถึง ความสุขความสบายใจที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

บลัม และเนเลอ์ (Blum; & Naylor, 1968) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผล มาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อเจ้าหน้าที่ และอื่นๆ เป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 132) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ

ผลตอบแทน คือผลที่เกิดความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่องานของแต่ละคน บุคคลใดที่มีความพึงพอใจสูงจะมีความรู้สึกเชิงบวกต่องาน ตรงกันข้าม บุคคลใดที่ไม่พึงพอใจในงานของตน ก็จะมีความรู้สึกเชิงลบต่องานนั้น

กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใด มีความพึงพอใจในงานมากก็จะอุทิศสติปัญญาและความสามารถให้แก่งานอย่างเต็มที่ และการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบ ที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และการวัดความพึงพอใจในงานมีอยู่หลากหลาย แต่ที่ได้ยกมากล่าวถึงมีดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy Needs) Maslow (1954)

(กุลวดี เทศประทีป. 2544; อ้างอิงจาก Maslow. 1954) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขา มีสิ่งนั้นน้อยแล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็เข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand Satisfaction)

Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีพ ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ในขั้นแรกนี้ องค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าจ้าง เพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่างๆที่อาจจะมีต่อร่างกายได้ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ (Predictable World) ความต้องการความปลอดภัย หมายความว่า ความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ในองค์การนั้นความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีต่อขวัญกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ซึ่งถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกห่วงหวั่นอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นที่พอใจต่อการ หัวหน้างานจึงมีหน้าที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว (Favoritism) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อทำที่ ขวัญและกำลังใจของคนงานมากที่สุด

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะทำให้บุคคล หรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้างในการให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับควรมีการยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคมรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่มีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของ

คนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นเป็นที่ยกย่องในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or-self Actualization Needs) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้ เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึกอยากเป็น นึกอยากได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็ได้รับการยกย่องเป็นพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี หรือนักกีฬาที่มีความสามารถ ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป แต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป

จากทฤษฎีที่ Maslow ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับแรกแล้ว จะทำให้มนุษย์ไม่สามารถจะมีชีวิตอยู่ในโลกนี้ ส่วนความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ซึ่งมีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ไปได้ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกต่อไป จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือต่างๆ มาจูงใจหรือมาตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน จะได้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรในระยะยาว

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัยมีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน ได้แก่ Motivator-Maintenance Theory, Dual Factor Theory, Two-Factor Theory และ Motivator-Hygiene Theory (สมยศ นาวิการ: 2522; อ้างอิงจาก Herzberg. 1975) ได้พยายามศึกษาปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบเมื่อได้คำตอบมาแล้ว Herzberg และคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับ โดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์ หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดเจตคติในด้านดีและไม่ดี ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ หรือแรงจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยคำจุนจุนนามัย (Hygiene Factor) ปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivator Factor) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับเนื้องานที่ปฏิบัติเอง ซึ่งบุคคลจะได้รับการจูงใจหรือแรงจูงใจให้เพิ่มผลผลิตด้วยปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือลักษณะของ

งาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยเหล่านี้ Herzberg เชื่อว่าเป็นตัวหนูงำลั้งให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น เป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีท่าทีต่อความรู้สึกอย่างไรต่องานที่เขาทำ ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงานที่ทำถ้าเขามีสิ่งเหล่านี้ และจะรู้สึกไม่พึงพอใจถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้ ปัจจัยค้ำจุนอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์กับความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่พวกเขาทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพภาพของอาชีพ สภาพการทำงาน ความเป็นส่วนตัว เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พอใจ ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ แต่ถึงมีก็ไม่ได้ช่วยให้เกิดความพอใจขึ้นมากนักเพราะบุคคลอาจรู้สึกได้ถึงอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่แล้ว และเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นที่ป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง

3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

อภิลิทธิ อนันตนาถรัตน์: 2539; อ้างอิงจาก แมคเกรเกอร์ (1960) ได้แสดงความคิดเห็นในบทความ The human Side of Enterprise เพื่อสนับสนุนแนวความคิดของมาสโลว์โดยให้ทัศนะว่าการจูงใจเพื่อให้คนทำงานพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติของหัวหน้างาน ซึ่งได้แยกทัศนะของผู้บริหารเป็น 2 พวกคือ

พวกที่ 1 มองว่าโดยพื้นฐานแล้ว คนจะมีลักษณะเกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องมีการบังคับให้ทำงาน ผู้บริหารกลุ่มนี้จะจูงใจด้วยการควบคุม ตอบแทนด้วยเงิน และคุกคามด้วยการลงโทษ และเรียกว่าทัศนคติตามทฤษฎี X จะมองเฉพาะความต้องการขั้น 1-2 ของมาสโลว์

พวกที่ 2 มองว่าโดยพื้นฐานแล้วคนที่มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ ผู้บริหารกลุ่มนี้จะจูงใจด้วยการให้คนงานควบคุมตนเอง จูงใจด้วยการชมเชย ให้โอกาสก้าวหน้าสมหวังในชีวิต และเรียกว่ามีทัศนคติตามทฤษฎี Y จะมองความต้องการ ขั้น 3-4-5 ของมาสโลว์

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Frederick Herzberg มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด โดยเห็นว่าปัจจัย ด้านผลตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

2.2.2 การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจในงานมีผู้ศึกษามาเป็นเวลานานและมีงานวิจัยเผยแพร่เป็นจำนวนมาก ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานแบบดัชนีพรรณงาน (Job Description Index – JDI) ตามแนวคิดของ Smith (1985) ซึ่ง อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ (2539) ได้แปลข้อคำถามเป็นภาษาไทย แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบวัดที่สร้างเป็น มาตรฐาน ผ่านการสร้างและพัฒนาเป็นอย่างดีและมีผู้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจอย่างกว้างขวาง แบบวัด JDI สร้างขึ้นเริ่มแรกในปี 1969 โดยสมิท และคณะ (Smith, Kendall;& Hulin, 1969) จากนั้นได้มีการปรับปรุงใหม่ในปี 1985 โดยวัดความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว แบบวัดจะประกอบไปด้วย คำคุณศัพท์หรือข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยที่ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีด้านละ 18 ข้อ ส่วนด้านรายได้ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีด้านละ 9 ข้อ รวมเป็น 72 ข้อ สมิทและคณะหาคุณภาพของแบบวัด JDI โดยใช้ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในโดยวิธีแบ่งครึ่งมาตร จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .80 ถึง .88 ในมาตรที่วัดแยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติโดยคิดว่างานนั้นเป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตน มีความท้าทาย น่าสนใจและรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำ
2. ด้านรายได้หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับสวัสดิการด้านอื่นๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าครองชีพพิเศษที่องค์กรจัดให้
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการก้าวหน้าในสายงานอาชีพ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรที่มีความยุติธรรมและมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง
4. ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจในตัวหัวหน้างาน ตลอดจนการควบคุมดูแลสั่งการ รูปแบบการใช้สิทธิพล และอำนาจทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และการบริหารงานของหัวหน้า
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการที่มีเพื่อนร่วมงานในการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งพรรคพวก และมีความรักและสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

3.1 ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน

ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน มอร์เดย์ และคณะ (Mowday; et al.1982) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์การอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือลาออกจากงานที่ทำ สเตียร์ (Steers, 1977) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต มอบเลย์ และคณะ (Mobley; et al. 1979) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจะแสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือ ความตั้งใจที่จะค้นหาและความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะค้นหาคะทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาในรูปแบบต่างๆ และจะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจที่จะลาออก ตลอดจนการเกิดพฤติกรรมการลาออกในขั้นสุดท้าย พอร์ตเตอร์และสเตียร์ (Porter;& Steers. 1973) กล่าวไว้ว่า การทำนายการลาออก โดยการใช้ความตั้งใจที่จะลาออก จะสามารถทำนายได้ง่ายกว่าการใช้การลาออกจริงมาทำนาย เนื่องจากความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ภายใต้การควบคุมของพนักงาน แต่การลาออกจริงอาจมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยมากมาย ซึ่งจะพบว่าความตั้งใจที่จะลาออกจะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับพฤติกรรมการลาออก กล่าวโดยสรุปแล้ว ความตั้งใจลาออกจากงานเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ และไม่ต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งอาจมีสาเหตุจากหลายๆปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกที่มีต่องาน สภาพแวดล้อม และองค์การ หรือการแสวงหาผลตอบแทนที่ดีกว่าทำให้เกิดพฤติกรรมการมองหาโอกาสที่จะไปจากองค์การ และเมื่อได้งานที่คิดว่าเหมาะสมกว่า พึงพอใจมากกว่า จึงนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกจากงาน

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก มอร์เดย์ และคณะ (Mowday; et al. 1981) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ หรือลาออกจากองค์การ เป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective Responses to the Job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันความรู้สึกเหล่านี้ ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-work) เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝากงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่ม หรือลดความตั้งใจที่จะลาออก หรือคงอยู่ต่อไปในองค์การของพนักงานได้

3.3 ผลของความตั้งใจที่จะลาออก

ผลของความตั้งใจที่จะลาออก มอร์เดย์ และคณะ (Mowday; et al. 1981) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พนักงานจะตัดสินใจลาออกโดยทันที หากเกิดความรู้สึกที่ต้องการจะลาออก แม้ว่าจะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม

2. พฤติกรรมค้นหาทางเลือก เมื่อพนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออก พนักงานก็จะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับตอนที่ลาออกไปจากองค์การเดิม เพื่อจะได้ไม่ต้องกลายเป็นผู้ว่างงาน หลังจากลาออกจากงานไปแล้ว แต่โอกาสที่จะค้นหาทางเลือกนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันออกไปของพนักงาน เช่น อายุ เพศ อาชีพ ฯลฯ รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย

3. พฤติกรรมด้านอื่นๆ เมื่อพนักงานทราบว่าตนเองไม่สามารถค้นหาทางเลือกทางอื่นที่ปรารถนาได้ หรือมีทางเลือกน้อย พนักงานก็จะยังคงไม่ลาออกจากองค์การ แต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทน เช่น การขาดงาน การเฉื่อยงาน การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ฯลฯ เพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่เกิดจากการไม่สามารถลาออกจากองค์การได้

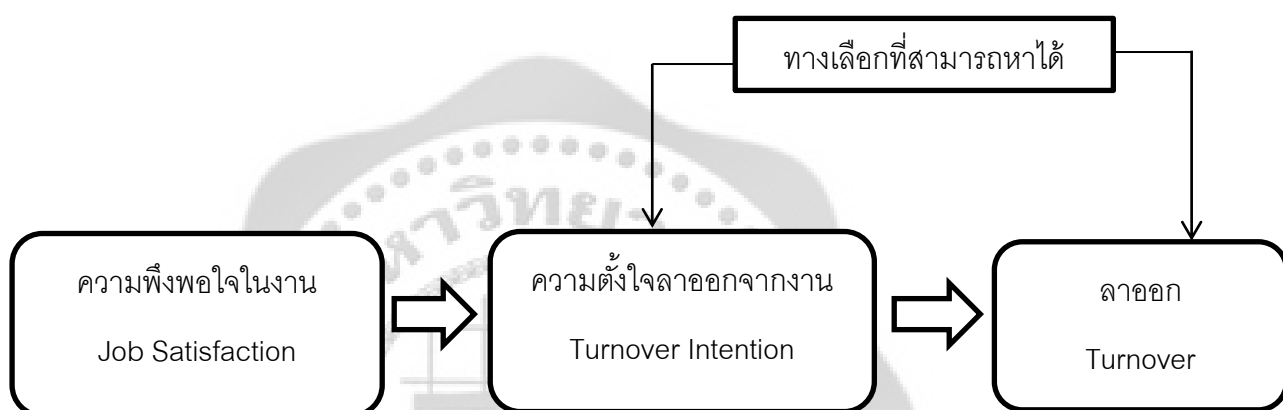
มอเบิลย์ และคณะ (Mobley; et al. 1982) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ไม่ว่าด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกโดยเขาไม่ได้เป็นผู้เลือกเองอยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลด เพราะพนักงานไม่มีความจำเป็นต่อองค์การอีกต่อไป หรือเกิดจากการถูกไล่ออก เมื่อพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์การ

3.4 กระบวนการของการลาออก

กระบวนการของการลาออก สเปคเตอร์ (Spector. 1996) แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหางาน เช่น การสมัครงานอื่น การไปสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และสุดท้ายนำไปสู่การลาออก โดยพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานนั้น และความตั้งใจนี้เองที่นำไปสู่พฤติกรรมของการลาออก ซึ่งสามารถอธิบายถึงกระบวนการลาออกจากงานได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 4 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Spector (1996)

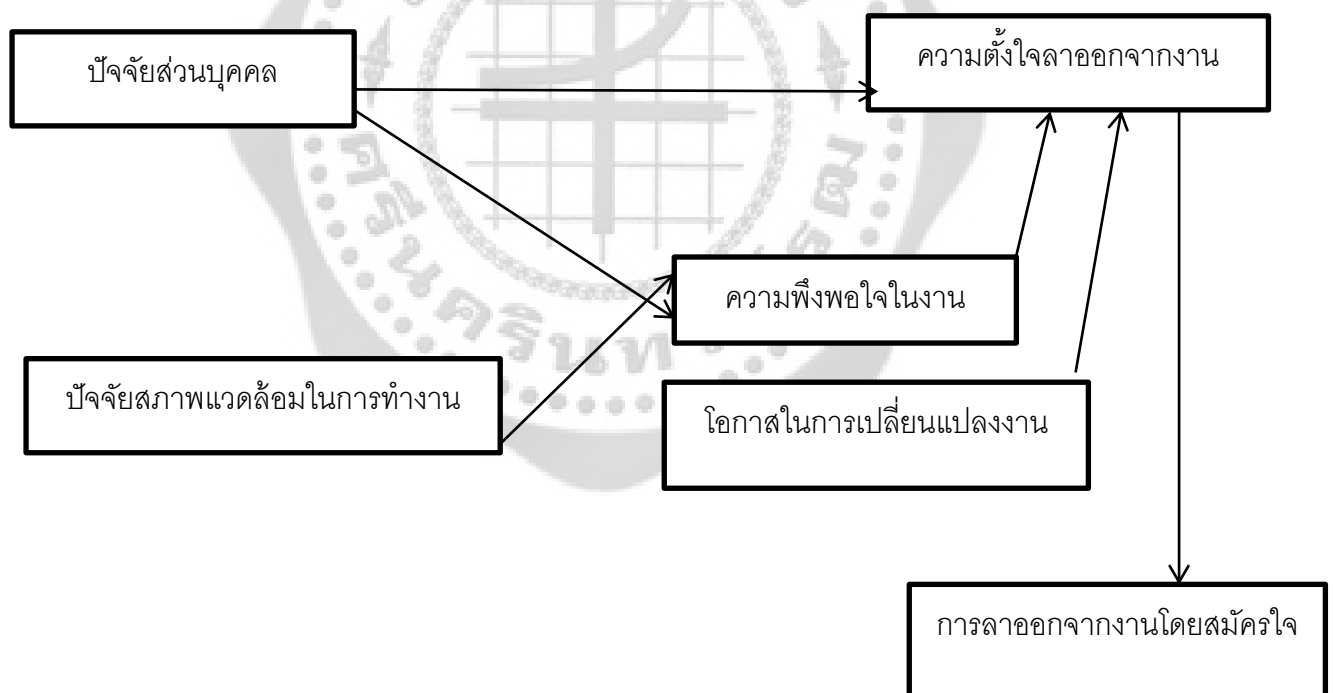
ที่มา: Spector. (1996). กระบวนการของการลาออก.

มูคินสกี (Muchinsky. 1996) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการลาออก โดยเมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะรู้สึกอยากที่จะออกจากองค์กร จ้างหัน ไปสู่การค้นหางานใหม่ แต่ถ้าต้นทุนของการลาออกสูง พนักงานก็จะกลับมาประเมินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของตนใหม่ โดยหลังจากการประเมินงานในปัจจุบันอีกครั้งหนึ่งแล้ว พนักงานอาจจะเปลี่ยนกลับมาพึงพอใจในการทำงานอีกครั้งก็ได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกลดลง ในทางกลับกัน หากพนักงานประเมินแล้วว่า การค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูงนัก และรู้สึกว่าการใหม่ดีกว่างานเดิม ก็จะกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจริงในที่สุด แต่ถ้าหากการค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูง แต่งานที่หาได้ยังไม่เป็นที่พอใจ ก็อาจจะทำให้พนักงานยังคงอยู่องค์กรเดิมต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานไม่ได้ลาออก ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลเกี่ยวกับต้นทุนในการค้นหางานใหม่ หรืองานใหม่ยังไม่เป็นที่พอใจก็ตามก็มิได้หมายความว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการ

ทำงานกับองค์กร อาจเป็นเพียงความจำเป็นด้วยเหตุผลบางประการที่ทำให้พนักงานต้องอดทนทำงานกับองค์กรเดิมต่อไป

มอเบย์ (Mobley. 1982) ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออก ที่มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่การลาออกในที่สุด โดย Mobley ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าความไม่พึงพอใจ จะก่อให้เกิดความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือกความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกและสุดท้ายก็คือ การลาออกจากองค์กรจริงๆ ในแบบจำลองของ Mobley มุ่งความสนใจไปที่ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน รวมทั้งลักษณะส่วนบุคคล องค์กร และปัจจัยทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังคำนึงถึงบทบาทของการรับรู้ความคาดหวังและความสามารถในการหาทางเลือกใหม่ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจลาออก นอกจากนี้ ยังมีแบบจำลองกระบวนการลาออกของ Eric และคณะ (2001) ซึ่งมีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองกระบวนการลาออก

ที่มา: Eric; et al. (2001). กระบวนการของการลาออก.

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากการงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดกระบวนการของการลาออก สเปคเตอร์ และมอเบิลย์ (Spector. 1996;& Mobley. 1982) มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

มนพิสุทธิ บุญโต (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากการงานของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า 1) พนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุแตกต่างกันมีแนวโน้มการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีแนวโน้มในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 2) คุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถบรรทุกด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุล ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับระดับปานกลาง 3) ปัญหาที่เกิดจากสาเหตุการทำงาน ด้านปัญหาด้านปฏิบัติงาน และปัญหส่วนตัว ปัญหาสังคม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับระดับปานกลาง

ทิพย์สุตา เมธิ์พลกุล (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองทั้งโดยรวมและในแต่ละด้าน กับความตั้งใจลาออก และสร้างสมการพยากรณ์การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง ความตั้งใจ ลาออกในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงานในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน และระดับเงินเดือน มีผลต่อความตั้งใจลาออก โดยพยาบาลที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป และพยาบาลที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับเงินเดือน 10,001 บาทขึ้นไป 3)

การรับรู้บรรยากาศองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก 4) การประเมินสุขภาพตนเองทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก 5) ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้น พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านโครงสร้างขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายการประเมินสุขภาพตนเองได้ร้อยละ 22.3 และพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินสุขภาพตนเองด้านจิตใจ อายุการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านสัมพันธ์ภาพภายในหน่วยงาน สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 38.1

ชนัดดา ยังสี (2549) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจลาออกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านการได้รับความเป็นอิสระจากการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์การ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 3) ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน และพบว่าตัวแปรด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานได้ร้อยละ 18

อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความตั้งใจลาออกจากงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ ช่วงเวลาการทำงาน ลักษณะการทำงาน และลักษณะของบ้านพักต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเข้มของแสง อุณหภูมิ การวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจ

ลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) เช่นเดียวกันกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

สุรียพร กุมภาพันธ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผลการวิจัย พบว่า 1) พยาบาลส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับปานกลาง 2) พยาบาลส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ 3) อายุและระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย 4) พยาบาลที่มีตำแหน่งและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกันในด้านความอ่อนล้าในอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคล 5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย 6) สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย จำนวนชั่วโมงการทำงาน การทำงานกะ และการรับรู้ประสิทธิภาพของระบบการบริหารมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย เฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคล 7) ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 8) อายุ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานกะ ความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีสัมประสิทธิ์การกำหนดร้อยละ 41.0

ลัดดา พิษเซอร์ (2546) ศึกษาเรื่อง สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษา เฉพาะ บริษัท ลาภาน่า รีสอร์ท แอนด์โฮเทล จำกัด (จังหวัดภูเก็ต) พบว่า สาเหตุส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกคือ สาเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงของงาน และสาเหตุที่เกิดจากองค์กร คือ ความมั่นคงขององค์กร การจัดฝึกอบรม

กุลวดี เทศประทีป (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านอายุงาน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน สามารถพยากรณ์การลาออกจากงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

(Loughead; & Black. 1990) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนงานของบุคลากรคือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เขาต้องการกับสิ่งที่เขาได้รับจากงาน ส่วนปัจจัยอื่นที่ส่งผลทางอ้อมต่อการเปลี่ยนงาน ได้แก่ ค่านิยมส่วนตัวและค่านิยมด้านอาชีพ สถานภาพของชีวิต ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และโอกาสในการเปลี่ยนงาน

ฉัตรวิบูลย์ นาวเกียรติ. 2540 อ้างอิงจาก (Zmud, Anthony; & Stair. 1971) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงาน ไปถึง 13 ปัจจัยด้วยกัน คือ รูปแบบการดำเนินชีวิตในแง่วิทยาศาสตร์ งานวัฒนธรรมของนายจ้าง นโยบายการพัฒนาอาชีพ การสื่อสารของนายจ้าง นโยบายของนายจ้าง ลักษณะของนายจ้าง ลักษณะของงาน สิ่งที่ต้องการจากลูกจ้าง ลักษณะของหัวหน้างาน ค่าจ้าง ผลประโยชน์และการประกัน

โดนริง และโรลส์ (Doering; & Rhodes. 1989) ได้เสนอตัวแบบ (Model) การเปลี่ยนอาชีพ ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอาชีพหรืองานนั้น คือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสาระของงาน ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยภายนอกองค์การ

(Kanchier; & Unruh. 1989) พบว่า ลักษณะต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมในงาน เช่น ธรรมชาติของงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน โครงสร้างขององค์การ นโยบายและการปฏิบัติ เป็นต้น บุคคลอาจได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากสิ่งเหล่านี้ ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และประวัติศาสตร์ ด้านงาน ด้านการใช้เวลาว่าง ด้านครอบครัว ด้านลักษณะส่วนบุคคล และด้านการรับรู้สถานการณ์

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้แนวคิดความตั้งใจลาออกจากงานตามแนวคิดของ Spector (1996) และ Mobley (1982) มากำหนดเป็นตัวแปรตามที่ต้องการศึกษา โดยสำหรับตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าจะจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ คือแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 57) ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ของชิฟฟ์แมนและคานุก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538; อ้างอิงจาก Schiffman; & Kanuk.1994) แนวคิดสภาพแวดล้อมการทำงานทางจิตสังคม 5 ด้าน ของ Moss (1990) ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาหัวข้อสภาพแวดล้อมการทำงานทางจิตสังคม โดยใช้แนวคิดของ Moss (1990) ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามากที่สุด 5 ด้าน คือด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement) ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)

ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) โดยสรุปรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความเกี่ยวข้องในงาน (Job Involvement) เป็นลักษณะความต้องการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็นทำให้รู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญและมีความเคารพในตนเองมากขึ้น การที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้ผสมผสานความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง ตรงกันข้ามถ้าองค์กรการไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม หรือมีความรู้สึกเกี่ยวข้องในการทำงาน ลักษณะการทำงานอยู่ภายใต้การชี้แนะและเน้นที่ผลผลิต สรุปคือ การทำงานจะมุ่งให้สนองตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนต้องพึ่งพาบุคคลอื่น ต้องสุภาพ ถ่อมตน ปฏิบัติตามคำสั่งโดยไม่ค่อยใช้ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ผลคือพนักงานจะรู้สึกโกรธเกลียด ทุกข์ใจ ผลผลิตต่ำกว่าความสามารถโดยอาจมีการปรับตัวด้วยการลาออกหรือ ใช้กลวิธีป้องกันตนเอง

2. ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) เป็นลักษณะการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ส่งเสริม หรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคคลที่มีต่องาน สรุปคือ ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและมีความเป็นมิตร ก็อาจจะทำให้บุคคลมีความพอใจในสภาพการทำงาน มากกว่าผู้อื่น หรือเมื่อผู้บังคับบัญชามีทักษะในการบริหารและรู้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อพนักงานมีปัญหา ก็สามารถแนะนำให้ความช่วยเหลือ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงข้าม ถ้าเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาพึ่งพาอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน

3. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน สรุปคือ ความไม่มีอิสระในการทำงานและไม่มีอำนาจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากพนักงานอาจมีความรู้สึกว่าไม่สามารถที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานมีบทบาทที่คลุมเครือ เช่น การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน นอกจากนั้นในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตในการปฏิบัติงานของตนเอง ความรับผิดชอบ

ในการควบคุม บังคับบัญชาผู้อื่นทำให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ จะมีผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้ารู้สึกว่าคุณค่าต่ำ ไม่พอใจในงานและทำให้ผลงานลดต่ำลง

5. ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) เป็นการนิเทศงาน กล่าวคือ ในประเทศทางตะวันตกนิยมการนิเทศงานแบบทั่วๆไปมากกว่าที่จะนิเทศงานอย่างใกล้ชิด ตรงกันข้ามกับประเทศทางเอเชียนิยมการนิเทศอย่างใกล้ชิด ซึ่งในทางปฏิบัติสามารถที่บอกได้ว่าลักษณะของการนิเทศ หรือการควบคุมการทำงานวิธีใดจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Smith (1985) ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติโดยคิดว่างานนั้นเป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตน มีความท้าทาย น่าสนใจและรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำ
2. ด้านรายได้หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับสวัสดิการด้านอื่นๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าครองชีพพิเศษที่องค์กรจัดให้
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการก้าวหน้าในสายงานอาชีพ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรที่มีความยุติธรรมและมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง
4. ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจในตัวหัวหน้างาน ตลอดจนการควบคุมดูแลสั่งการ รูปแบบการใช้สิทธิพล และอำนาจทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และการบริหารงานของหัวหน้า
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการที่มีเพื่อนร่วมงานในการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งพรรคพวก และมีความรักและสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 - 34 ปี ของบริษัทเอกชน ในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549: 28) เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 15 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Z	แทน	ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางการแจกแจงปกติมาตรฐานเมื่อให้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จะมีค่า Z คือ 1.96
	e	แทน	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้

ในที่นี้ต้องการความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น $e = 0.05$ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จะได้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาด 385 คน ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.15 \text{ หรือประมาณ } 385 \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อใช้สำหรับแบบสอบถามที่อาจตอบกลับมาไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มแบบสอบถามอีก 15 ชุด รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ชุด

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเจาะจงทำการเลือกเพียงบริษัทเอกชนที่มีสำนักงานในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร พื้นที่ละ 5 อาคาร รวม 10 อาคารสำนักงาน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างในอาคารสำนักงานธุรกิจที่เลือกไว้ตามขั้นที่ 1 จาก 2 กลุ่ม กลุ่มละเท่าๆ กัน 40 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่} &= \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนอาคารที่เลือก}} \\ &= \frac{400}{10} \\ &= 40 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตาราง 1 แสดงรายชื่ออาคารในย่านธุรกิจสีลมและสาทร และจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละอาคาร

ย่านธุรกิจ	ลำดับที่	รายชื่ออาคาร	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
สีลม	1	CP Tower	40 คน
	2	อาคารวรวัฒน์	40 คน
	3	Silom Complex	40 คน
	4	United Center Silom	40 คน
	5	Charn Silom Isara Tower	40 คน
สาทร	6	Sathorn Square	40 คน
	7	อาคารเศรษฐกิจ ทาวเวอร์	40 คน
	8	The Trendy Office	40 คน
	9	อาคารพัฒนสิน	40 คน
	10	Q House ลุมพินี	40 คน
รวมทั้งสิ้น			400 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงาน Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 19 - 34 ปี ของบริษัทเอกชนในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในกรุงเทพมหานคร ที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลจนครบ 400 ชุด โดยการซักถามก่อนแจกแบบสอบถามให้ตอบ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) แบบมี 2 ตัวเลือก (Dichotomous question) และหลายทางเลือก (Multiple choice questions) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- | | |
|--------|---------|
| 1. ชาย | 2. หญิง |
|--------|---------|

ข้อที่ 2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 19 - 22 ปี | 2. 23 - 26 ปี |
| 3. 27 - 30 ปี | 4. 31 - 34 ปี |

ข้อที่ 3. สถานภาพเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. โสด | 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน |
| 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ | |

ข้อที่ 4. รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 2. 15,001 - 20,000 บาท |
| 3. 20,001 - 25,000 บาท | 4. 25,001 บาทขึ้นไป |

ข้อที่ 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี | 2. 2 - 3 ปี |
| 3. 4 - 5 ปี | 4. 6 - 7 ปี |
| 5. มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป | |

ข้อที่ 6. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | 2. ปริญญาตรี |
| 3. สูงกว่าปริญญาตรี | |

ข้อที่ 7. ลักษณะการจ้างงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1. พนักงานประจำ | 2. พนักงานชั่วคราว/รายปี |
|-----------------|--------------------------|

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา จำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับการรับรู้	คะแนนข้อคำถาม
ระดับน้อยที่สุด	1
ระดับน้อย	2
ระดับปานกลาง	3
ระดับมาก	4
ระดับมากที่สุด	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4.21 - 5.00	รู้สึกดีกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด
3.41 - 4.20	รู้สึกดีกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมาก
2.61 - 3.40	รู้สึกดีกับสภาพแวดล้อมในการทำงานปานกลาง
1.81 - 2.60	รู้สึกดีกับสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อย
1.00 - 1.80	รู้สึกดีกับสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยผู้วิจัยได้นำมาตรวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งใช้แนวคิดของมาตรวัด JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith และคณะ (1985) ซึ่ง อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ (2539) ได้แปลข้อคำถามเป็นภาษาไทย มาใช้ในแบบสอบถามครั้งนี้ มีจำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็น

แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

<u>ระดับความพอใจ</u>	<u>คะแนนข้อคำถาม</u>
ระดับน้อยที่สุด	1
ระดับน้อย	2
ระดับปานกลาง	3
ระดับมาก	4
ระดับมากที่สุด	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจในการทำงาน</u>
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจในงานมาก
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจในงานปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจในงานน้อย
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน มีจำนวน 7 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนนข้อคำถาม</u>
ระดับน้อยที่สุด	1
ระดับน้อย	2
ระดับปานกลาง	3
ระดับมาก	4
ระดับมากที่สุด	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความตั้งใจลาออกจากงาน</u>
4.21 - 5.00	มีความต้องการลาออกมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความต้องการลาออกมาก
2.61 - 3.40	มีความต้องการลาออกปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความต้องการลาออกน้อย
1.00 - 1.80	มีความต้องการลาออกน้อยที่สุด

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

2. สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้คำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5. ตรวจสอบความถูกต้องตรงตามโครงสร้าง และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัด โดยนำเครื่องมือที่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงกับเนื้อหาและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 40 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach 's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จากการนำแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น จำนวน 40 ชุด ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน เท่ากับ .888

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการได้รับการสนับสนุน เท่ากับ .875

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน เท่ากับ .875

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน เท่ากับ .726

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา เท่ากับ .878

2. แบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านลักษณะงาน เท่ากับ .900

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านผลตอบแทน เท่ากับ .936

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน เท่ากับ .786

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านผู้บังคับบัญชา เท่ากับ .854

- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ .941
3. แบบสอบถามตอนที่ 4 ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความตั้งใจในการลาออก เท่ากับ .888

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บข้อมูลจากแหล่ง 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ(Secundary Data) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในย่านธุรกิจสีลมสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ ปรินฎานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในเครื่องมือวัดแต่ละชุด และใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์
2. ให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับเครื่องมือวัดแต่ละชุด นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส(Coding)ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล(Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์(Statistic Package for social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ซึ่งมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean)เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

- ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ค่าที(Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ค่าเอฟ(F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way analysis of Variance)เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) สำหรับสมมติฐานข้อ 2 และ 3

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจและให้คะแนนแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

5.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 36)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test)

5.2.1 วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35)

$$\text{Cronbach's alpha : } \alpha = \frac{k \text{ covariance } / \text{variance}}{+ - 1 (k - 1) \text{ covariance } / \text{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
-------	----------	-----	------------------------------

k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้จะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

5.3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 135)

- 1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom) $df = n_1 + n_2 - 2$

- 2) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom)

$$df = \frac{\left[\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{s_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1^{-1}} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2^{-1}}}$$

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	x_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
	s_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

โดยที่

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

n_i แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293)

5.3.3 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 135)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group)

$$\text{โดยที่ } MS_b = \frac{SS_b}{(k - 1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group sum of Square)
SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Group sum of Square)
k	แทน	จำนวนกลุ่ม
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$(k-1)$	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfb)
$(n-k)$	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j; \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j; \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } dfw = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

5.3.4 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า $MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

5.3.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร หรือระหว่างข้อมูล 2 ชุด อยู่ในมาตราอันดับหรือมาตราอัตราส่วน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541: 143)

$$\text{สมการถดถอยพหุคูณ} \quad \hat{Y} = a + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	=	คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)
	$X_1, X_2, X_3, \dots$	=	ตัวแปรพยากรณ์
	a	=	จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
	$b_2, b_3, \dots, b_k$	=	ความชัน (partial slope) ของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
	k	=	จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบ T-test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	สถิติทดสอบ F-Test
df	แทน	องศาของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐานหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (standardized)
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standard Error of Mean)
R ² Adj	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R-squared)
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R-squared)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$*$	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Y	แทน	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานโดยรวม
X_1	แทน	ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน
X_2	แทน	ด้านการได้รับการสนับสนุน
X_3	แทน	ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน
X_4	แทน	ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน
X_5	แทน	ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา
X_6	แทน	ด้านลักษณะงาน
X_7	แทน	ด้านผลตอบแทน
X_8	แทน	ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
X_9	แทน	ด้านผู้บังคับบัญชา
X_{10}	แทน	ด้านเพื่อนร่วมงาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาสูงสุด และลักษณะการจ้างงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	111	27.8
หญิง	289	72.2
รวม	400	100.0
2. อายุ		
19 - 22 ปี	17	4.3
23 - 26 ปี	83	20.7
27 - 30 ปี	252	63.0
31 - 34 ปี	48	12.0
รวม	400	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	293	73.3
สมรส/อยู่ด้วยกัน	94	23.4
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	13	3.3
รวม	400	100.0
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	0	0.0
15,001 - 20,000 บาท	202	50.5
20,001 - 30,000 บาท	98	24.5
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	100	25.0
รวม	400	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	44	11.0
2 - 3 ปี	116	29.0
4 - 5 ปี	81	20.3
6 - 7 ปี	117	29.3
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	42	10.4
รวม	400	100.0
6. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.0
ปริญญาตรี	282	70.5
สูงกว่าปริญญาตรี	118	29.5
รวม	400	100.0
7. ลักษณะการจ้างงาน		
พนักงานประจำ	382	95.5
พนักงานชั่วคราว/รายปี	18	4.5
รวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ลักษณะข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และเพศชาย มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27 - 30 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา คือ อายุ 23 - 26 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุ 31 - 34 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และอายุ 19 - 22 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมามีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มี 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

ลักษณะการจ้างงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ มีจำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 95.5 และเป็นพนักงานชั่วคราว/รายปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ลักษณะข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อายุและสถานภาพ มีจำนวนที่ค่อนข้างน้อยจึงจัดกลุ่มใหม่ ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านสถานภาพ ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
19 - 26 ปี	90	25.0
27 - 30 ปี	252	63.0
31 - 34 ปี	48	12.0
รวม	400	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	293	73.3
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	107	26.7
รวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพที่จัดกลุ่มใหม่ พบว่า

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27 - 30 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา คือ อายุ 19 - 26 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และอายุ 31 - 34 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และมีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน			
1. มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ	3.76	.888	มาก
2. สมาชิกในองค์กรให้การยอมรับความคิดเห็น	3.69	.819	มาก
3. มีโอกาสเสนอแนะและให้คำแนะนำในกิจกรรมขององค์กร	3.52	.825	มาก
รวม	3.66	.758	มาก
ด้านการได้รับการสนับสนุน			
4. โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานมักให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	3.82	.867	มาก
5. หัวหน้างานมักจะสนับสนุนให้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.89	.911	มาก
6. หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา	3.86	.975	มาก
รวม	3.86	.857	มาก
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน			
7. มีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตัวเอง	3.81	.830	มาก
8. สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองในการตัดสินใจปฏิบัติงานได้	3.83	.879	มาก
9. หัวหน้างานสนับสนุนให้ท่านแสดงความสามารถได้อย่างอิสระ	3.79	.874	มาก
รวม	3.81	.763	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน			
10. เข้าใจขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนในงานเป็นอย่างดี	4.05	.658	มาก
11. หัวหน้างาน/ผู้บริหาร ชี้แจงรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทราบ	3.80	.882	มาก
12. ไม่รู้สึกคลุมเครือกับบทบาทหน้าที่ของตนต่อการปฏิบัติงาน	3.80	.336	มาก
รวม	3.88	.650	มาก
ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา			
13. ผู้บังคับบัญชาให้การกำกับดูแลการทำงานเป็นอย่างดี	3.83	.929	มาก
14. หัวหน้างาน/ผู้บริหารคอยฝึกและนิเทศงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ	3.73	.946	มาก
15. หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมต่างๆเพื่อพัฒนาความสามารถ	3.61	1.000	มาก
รวม	3.72	.860	มาก
รวมการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.79	.644	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา **โดยรวมอยู่ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ สมาชิกในองค์กรให้การยอมรับความคิดเห็นและมีโอกาสเสนอแนะและให้คำแนะนำในกิจกรรมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.69 และ 3.52 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ หัวหน้างานมักจะสนับสนุนให้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา และโดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานมักให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.86 และ 3.82 ตามลำดับ

ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองในการตัดสินใจปฏิบัติงานได้ มีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตัวเอง และหัวหน้างานสนับสนุนให้ท่านแสดงความสามารถได้อย่างอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.81 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ เข้าใจขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนในงานเป็นอย่างดี หัวหน้างาน/ผู้บริหาร ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทราบ และไม่รู้สึกรำคาญหรือกับบทบาทหน้าที่ของตนต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 3.80 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้การกำกับดูแลการทำงานเป็นอย่างดี หัวหน้างาน/ผู้บริหารคอยฝึกและนิเทศงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ และหัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน Generation Y บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาส

ความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน			
1. รู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	3.64	.921	มาก
2. เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.60	.834	มาก
3. เป็นงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ	3.60	.981	มาก
รวม	3.61	.830	มาก
ด้านผลตอบแทน			
4. มีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับอยู่	3.11	1.083	ปานกลาง
5. เงินเดือนที่ได้รับสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ	3.12	1.107	ปานกลาง
6. พอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้	3.17	1.159	ปานกลาง
รวม	3.13	1.046	ปานกลาง
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน			
7. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	3.46	.988	มาก
8. องค์กรมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานในแต่ละคน	3.39	.874	ปานกลาง
9. องค์กรมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง	3.30	.986	ปานกลาง
รวม	3.38	.832	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผู้บังคับบัญชา			
10. หัวหน้างานให้การสนับสนุนเมื่อท่านเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ	3.64	.885	มาก
11. หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการแบ่งงานให้กับพนักงาน	3.51	.915	มาก
12. หัวหน้างานเป็นคนที่มีความสุภาพเรียบร้อย รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.64	1.062	มาก
รวม	3.60	.855	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน			
13. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน	3.83	.925	มาก
14. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	3.85	.850	มาก
15. เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบช่วยเหลืองานเป็นอย่างดี	3.77	.942	มาก
รวม	3.81	.855	มาก
รวมความพึงพอใจในงาน	3.51	.696	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.61 และ 3.60 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในงาน ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และ ด้านผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.13 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านลักษณะงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมากทุกข้อ คือ รู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจในผลงาน

ที่ทำ เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเป็นงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3.60 และ 3.60 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทน **ในระดับปานกลาง** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางทุกข้อ คือ พอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เงินเดือนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ และมีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 3.12 และ 3.11 ตามลำดับ

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน **ในระดับปานกลาง** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ องค์กรมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานในแต่ละคน และองค์กรมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.30 ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมากทุกข้อ คือ หัวหน้างานให้การสนับสนุนเมื่อท่านเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ หัวหน้างานเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการแบ่งงานให้กับพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3.64 และ 3.51 ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมากทุกข้อ คือ ยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีกันในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบช่วยเหลืองานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.83 และ 3.77 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีความตั้งใจจะลงไปสมัครงานที่ใหม่	3.02	1.198	ปานกลาง
2. คิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสม	2.83	1.157	ปานกลาง
3. เคยลางานเพื่อไปสัมภาษณ์งานที่อื่น	2.79	1.41	ปานกลาง
4. คิดว่าถ้าเป็นไปได้จะเปลี่ยนไปทำงานกับที่อื่น	3.03	1.302	ปานกลาง
5. ถ้ามีโอกาสที่ดีท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน	3.25	1.348	ปานกลาง
6. ในระยะนี้ท่านติดตามประกาศรับสมัครงานตามที่ต่างๆ	2.91	2.975	ปานกลาง
7. งานที่ทำเป็นงานที่น่าเบื่อ	2.91	1.169	ปานกลาง
รวม	2.96	1.126	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจในการลาออก ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ถ้ามีโอกาสที่ดีท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน คิดว่าถ้าเป็นไปได้จะเปลี่ยนไปทำงานกับที่อื่น มีความตั้งใจจะลงไปสมัครงานที่ใหม่ ในระยะนี้ท่านติดตามประกาศรับสมัครงานตามที่ต่างๆ งานที่ทำเป็นงานที่น่าเบื่อ คิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสม และเคยลางานเพื่อไปสัมภาษณ์งานที่อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.03 3.02 2.91 2.91 2.83 และ 2.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Sig. มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ Sig. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

ในการทดสอบด้วย ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Sig. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference(LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และสมมติฐานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

H_0 : เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ตาราง 7 การทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์	การทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน				
	Levene Statistic	F	df1	df2	Prob.
เพศ		.009			.925
สถานภาพ		.021			.884
ระดับการศึกษา		9.634			.002
อายุ	4.396		2	397	.013
รายได้ต่อเดือน	1.226		2	397	.294
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	6.264		4	395	.000
ลักษณะการจ้างงาน		1.359			.244

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ด้านเพศ สถานภาพ และลักษณะการจ้างงาน ทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .925 .884 และ .244 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ t-test ที่ Equal variances assumed เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมระหว่างเพศ สถานภาพ และลักษณะการจ้างงาน และผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ด้านระดับการศึกษา ทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวน

แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ t-test ที่ Equal variances not assumed เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมระหว่างระดับการศึกษา ซึ่งผลการทดสอบ เป็นดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และลักษณะการจ้างงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test

ความตั้งใจในการลาออกพนักงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Prob.
เพศ					
ชาย	111	3.12	1.081	1.739	.083
หญิง	289	2.90	1.138		
สถานภาพ					
โสด	293	3.08	1.120	3.408*	.001
สมรส/อยู่ด้วยกันและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	107	2.65	1.084		
ระดับการศึกษา					
ปริญญาตรี	282	3.03	1.086	1.817	.071
สูงกว่าปริญญาตรี	118	2.80	1.203		
ลักษณะการจ้างงาน					
พนักงานประจำ	382	2.98	1.136	1.140	.255
พนักงานชั่วคราว/รายปี	18	2.67	.866		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ความตั้งใจในการลาออกพนักงานโดยรวมจำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และลักษณะการจ้างงาน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่า

เพศหญิงและเพศชาย มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .925 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ โสดและสมรส/อยู่ด้วยกันและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .071 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ลักษณะการจ้างงาน พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว/รายปี มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .255 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า ลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Prob.) จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เท่ากับ .013 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ทุกช่วงอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงจะใช้สถิติ Brown-Forsythe เพื่อทดสอบ ปรากฏดังตาราง 9

และผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Prob.) จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน

ในกรุงเทพมหานคร ด้านรายได้ต่อเดือน เท่ากับ .294 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงจะใช้สถิติ One - Way ANOVA เพื่อทดสอบ ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
อายุ	1.127	2	244.935	.326
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	2.774*	4	187.925	.028

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า **ด้านอายุ** มีค่า Prob. เท่ากับ .326 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร **ไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

ตัวแปรลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
	ระหว่างกลุ่ม	2	9.310	4.655	3.724*	.025
รายได้ต่อเดือน	ภายในกลุ่ม	397	496.198	1.250		
	รวม	399	505.508			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ด้านรายได้ต่อเดือน มีความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารระดับอายุในรายได้อายุใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Fisher's Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 12

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	2- 3 ปี	4- 5 ปี	6- 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.10	-	-.075 (1.000)	.083 (1.000)	.408 (.746)	.199 (.998)
2- 3 ปี	3.17		-	.158 (.931)	.483* (.009)	.274 (.624)
4- 5 ปี	3.01			-	.324 (.305)	.116 (.999)
6- 7 ปี	2.69				-	-.208 (.938)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	2.90					-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออก

แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .483

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Fisher's Least significant difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
15,000 - 20,000 บาท	3.00	-	-.146 (.291)	.278* (.043)
20,001 - 30,000 บาท	3.14		-	.423* (.008)
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	2.72			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05

หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .278

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .423

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็น สมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในงานไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	66.056	10	6.606	5.847	.000
Residual	439.452	389	1.130		
Total	505.508	399			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ความถดถอยพหุคูณการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิค Enter มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ ใน**ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน** ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (X_1) ด้านการได้รับการสนับสนุน (X_2) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (X_3) ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (X_4) และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (X_5) สำหรับ**ปัจจัยความพึงพอใจในงาน** ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (X_6) ด้านผลตอบแทน (X_7) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน (X_8) ด้านผู้บังคับบัญชา (X_9) และด้านเพื่อนร่วมงาน (X_{10}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานจำแนกตามรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	SE	(Beta) β		
ค่าคงที่ (Constant)	3.935	.354		11.130	.000
ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน(X_1)	.119	.103	.080	1.154	.249
ด้านการได้รับการสนับสนุน(X_2)	.129	.122	.094	1.062	.289
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน(X_3)	-.126	.127	-.086	-.993	.321
ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน(X_4)	.120	.125	.069	.959	.338
ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา(X_5)	-.103	.125	-.078	-.824	.410
ด้านลักษณะงาน(X_6)	.128	.101	.095	1.270	.205
ด้านผลตอบแทน(X_7)	-.240	.074	-.223	-3.256	.001
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน(X_8)	.205	.111	.151	1.841	.066
ด้านผู้บังคับบัญชา(X_9)	.051	.119	.038	.426	.670
ด้านเพื่อนร่วมงาน(X_{10})	-.550	.095	-.418	-5.796	.000
r = .361 Adjusted R ² = .108 R ² = .131					
F = 5.847 SE = 1.06287 Sig. = .000					

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ($\hat{Y}$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในปัจจัยความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน(X_7) และด้านเพื่อนร่วมงาน(X_{10}) โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เรียงลำดับตามขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน(-.550) และด้านผลตอบแทน(-.240) โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 13.10 ($R^2 = .131$) และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 13.10

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.935 + (-.240)X_7 + (-.550)X_{10}$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านความพึงพอใจในงาน **ด้านผลตอบแทน** พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน **ด้านผลตอบแทน** ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .240 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านความพึงพอใจในงาน **ด้านเพื่อนร่วมงาน** พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน **ด้านเพื่อนร่วมงาน** ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .550 หน่วย

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 7 ตัวแปร คือ ในปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน(X_1) ด้านการได้รับการสนับสนุน(X_2) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน(X_3) ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน(X_4) และด้าน

การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา(X_5) สำหรับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน(X_6) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน(X_8) และด้านผู้บังคับบัญชา(X_9)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน
สมมติฐานข้อ 1 พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน	
เพศ	X
อายุ	X
สถานภาพ	✓
รายได้ต่อเดือน	✓
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	✓
ระดับการศึกษา	X
ลักษณะการจ้างงาน	X
สมมติฐานข้อ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	
ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน	X
ด้านการได้รับการสนับสนุน	X
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	X
ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	X
ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา	X

ตาราง 15 (ต่อ)

สมมติฐานข้อ 3 ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ด้านลักษณะงาน	X
ด้านผลตอบแทน	✓
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	X
ด้านผู้บังคับบัญชา	X
ด้านเพื่อนร่วมงาน	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่างกัน/ส่งผลต่อ)
 เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” เพื่อทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y และนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะพนักงาน Generation Y

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และลักษณะการจ้างงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน
2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
3. ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 - 34 ปี ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 - 34 ปี ของบริษัทเอกชนในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเจาะจงทำการเลือกเพียงบริษัทเอกชนที่มีสำนักงานในย่านธุรกิจสีลมและสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างในอาคารสำนักงานธุรกิจที่เลือกไว้ตามขั้นที่ 1 กลุ่มละเท่าๆ กัน 40 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลจนครบ 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) แบบมี 2 ตัวเลือก (Dichotomous question) และหลายทางเลือก (Multiple choice questions) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ

จากการนำแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน	เท่ากับ	.888
ด้านการได้รับการสนับสนุน	เท่ากับ	.875
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	เท่ากับ	.875
ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	เท่ากับ	.726
ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา	เท่ากับ	.878

แบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ด้านลักษณะงาน	เท่ากับ	.900
ด้านผลตอบแทน	เท่ากับ	.936
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	เท่ากับ	.786
ด้านผู้บังคับบัญชา	เท่ากับ	.854
ด้านเพื่อนร่วมงาน	เท่ากับ	.941

แบบสอบถามตอนที่ 4 ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

ความตั้งใจในการลาออก	เท่ากับ	.888
----------------------	---------	------

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับสมมติฐานข้อ 2 และ 3

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาศึกษาเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และเพศชาย มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27 - 30 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา คือ อายุ 19 - 26 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และอายุ 31 - 34 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และมีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มี 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

ลักษณะการจ้างงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ มีจำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 95.5 และเป็นพนักงานชั่วคราว/รายปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ภาพรวมการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ สมาชิกในองค์กรให้การยอมรับความคิดเห็นและมีโอกาสเสนอแนะและให้คำแนะนำในกิจกรรมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.69 และ 3.52 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ หัวหน้างานมักจะสนับสนุนให้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา และโดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานมักให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.86 และ 3.82 ตามลำดับ

ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองในการตัดสินใจปฏิบัติงานได้ มีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตัวเอง และหัวหน้างานสนับสนุนให้ท่านแสดงความสามารถได้อย่างอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.81 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ เข้าใจขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนในงานเป็นอย่างดี หัวหน้างาน/ผู้บริหาร ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทราบ และไม่รู้สึกล้มเหลวหรือกับบพาทหน้าที่ของตนต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 3.80 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้การกำกับดูแลการทำงานเป็นอย่างดี หัวหน้างาน/ผู้บริหารคอยฝึกและนิเทศงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ และหัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ภาพรวมความพึงพอใจในงานของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยมีระดับความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.61 และ 3.60 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.13 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านลักษณะงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมากทุกข้อ คือ รู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเป็นงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3.60 และ 3.60 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางทุกข้อ คือ พอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เงินเดือนที่ตนได้รับสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ และมีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 3.12 และ 3.11 ตามลำดับ

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ องค์กรมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานในแต่ละคน และองค์กรมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.30 ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมากทุกข้อ คือ หัวหน้างานให้การสนับสนุนเมื่อท่านเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ หัวหน้างานเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการแบ่งงานให้กับพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3.64 และ 3.51 ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานในระดับมากทุกข้อ คือ ยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีกันในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบช่วยเหลืองานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.83 และ 3.77 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจในการลาออก ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ถ้ามีโอกาสที่ดีท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน คิดว่าถ้าเป็นไปได้จะเปลี่ยนไปทำงานกับที่อื่น มีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่ ในระยะนี้ท่านติดตามประกาศรับสมัครงานตามี่ต่างๆ งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าเบื่อ คิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสม และเคยลาออกเพื่อไปสัมภาษณ์งานที่อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.03 3.02 2.91 2.91 2.83 และ 2.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงาน Generation Y ที่มี เพศ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงาน Generation Y ที่มี อายุ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงาน Generation Y ที่มี สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงาน Generation Y ที่มี รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มี รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่ามีความแตกต่างอยู่ 2 คู่ คือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงาน Generation Y ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงาน Generation Y ที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงาน Generation Y ที่มี ลักษณะการจ้างงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มีลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน(X_1) ด้านการได้รับการสนับสนุน(X_2) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน(X_3) ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน(X_4) และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา(X_5) ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน(X_7) และด้านเพื่อนร่วมงาน(X_{10}) มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพบว่า

ด้านผลตอบแทน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมเพิ่มขึ้น .240 หน่วย

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมเพิ่มขึ้น .550 หน่วย

และพบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน(X_6) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน(X_8) และด้านผู้บังคับบัญชา(X_9) ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเพศไม่สามารถส่งอิทธิพลต่อการลาออกได้ โดยผู้วิจัยเห็นว่าจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำการศึกษาคั้งนี้ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายการทำงานและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนั้นอยู่ในความเสมอภาคกัน ไม่ได้มีการแบ่งแยกความยากง่ายของงานต่างกันระหว่างเพศ เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรมส่งผลให้เพศหญิงมีอิสระเสรีภาพ มีอิทธิพลในการทำงาน ต่อสิ่งท้าทาย และมีโอกาสที่จะแสดงออกถึงความสามารถตลอดจนค่าตอบแทนที่ได้รับเท่ากับเพศชาย ไม่มีการแบ่งแยกเพศหญิงและเพศชายความสำเร็จขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นเพศที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของดุษฐ์ ชูชัยวรากิจ (2556:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศที่

แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549: 59) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porter และ Steer (1973)(อ้างถึงใน มนีสรา, 2535) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร ที่ไม่พบว่าตัวแปรด้านเพศมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนัดดา ยังสี (2549:64) ศึกษาเรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศต่างกัน มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก กลุ่มที่ศึกษานั้นเป็นช่วงอายุของ Generation Y ซึ่งมีอายุระหว่าง 19 - 34 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27 - 30 ปี พนักงานกลุ่มนี้จึงมีอายุไม่แตกต่างกันมากนัก พนักงานกลุ่มนี้จึงมีความรับผิดชอบและหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งอาจจะยังไม่สูง ดังนั้นอาจจะทำให้ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี ชูชัยวรากิจ (2556:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา เมธิ์พลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออก

ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากเหตุผลที่ว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามอยู่ในสถานภาพโสด อาจมีความต้องการแสวงหาโอกาสและประสบการณ์ที่ดีกว่า และกล้าที่จะเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากยังไม่มีภาระความรับผิดชอบทางครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบมากนัก ทำให้มีความตั้งใจลาออกมากกว่า ดังนั้นอาจจะทำให้ตัวแปรด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Eric และคณะ(2001) ที่กล่าวว่า กระบวนการลาออกมีผลเริ่มต้นมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง

นำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา เมธิพลกุล (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป สรุปได้ว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าจะมีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่มากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคคลที่มีรายได้ไม่ดีไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย จะมีความตั้งใจลาออกสูงโดยปัญหาทางเศรษฐกิจของพนักงาน เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ปัญหาการเงิน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาค่าผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ซึ่งเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจ มักเกิดกับพนักงานระดับล่างและระดับกลางมากกว่าพนักงานระดับสูง ดังนั้นจึงทำให้รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Eric และคณะ(2001) ที่กล่าวว่า กระบวนการลาออกมีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ และสอดคล้องกับบทความของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2541) กล่าวว่า ความไม่พึงพอใจในเรื่องเงินเดือน มีรายได้ที่ไม่เหมาะสมทำให้ขาดกำลังใจและเบื่อหน่ายในการทำงาน โดยเมื่อบุคคลอยู่ในสภาวะมีรายได้ไม่พอกับรายจ่ายหรือถึงขั้นต้องกู้หนี้ยืมสินจะทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการดำรงชีวิตอาจทำให้เกิดความเครียดและการตั้งใจลาออกขึ้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา เมธิพลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า พยาบาลที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน คือพยาบาลที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับเงินเดือน 10,001บาท ขึ้นไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wahba(1981) ได้ศึกษาเรื่องการลาออกจากองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายตัวแปรที่เป็นสาเหตุของการลาออกจากองค์การ โดยใช้ความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัววัดการลาออก พบว่าอายุงาน และระดับค่าจ้าง มีผลโดยตรงต่อการลาออก

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 7 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องจากระยะเวลาหรืออายุการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ ที่ผ่านมาจะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร และซึมซับวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น พนักงานที่อยู่กับองค์กรได้นานนั้นมีการปรับตัวและคุ้นชินกับองค์กร และไม่อยากเปลี่ยนงานใหม่ โดยจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุงานในช่วง 2 - 3 ปี มีความตั้งใจลาออกมากที่สุด และถัดมาเป็นพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ต้องการโอกาสความก้าวหน้ามากกว่า ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยมักจะมี ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานและลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Eric และคณะ(2001) ที่กล่าวว่า กระบวนการลาออกมีผลเริ่มต้นมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา เมธิ์พลกุล(2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าพยาบาลที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพยาบาลที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wahba (1981) ได้ศึกษาเรื่องการลาออกจากองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายตัวแปรที่เป็นสาเหตุของการลาออกจากองค์กร โดยใช้ความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัววัดการลาออกพบว่าอายุงาน และระดับค่าจ้าง มีผลโดยตรงต่อการลาออก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Paulter (2000) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อศึกษาถึงสาเหตุต่างๆของการลาออกจากงาน พบว่า อายุ และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับเหตุผลของการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี อาจจะมีมุมมองแนวคิดที่คล้ายกัน หรืออาจจะเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาดังกล่าวมีระดับการศึกษาต่างกัน แต่เมื่อบริษัทได้ว่าจ้างเข้ามาทำงาน บริษัทก็ได้ทำการปฐมนิเทศ (Orientation) และอบรมเกี่ยวกับหน้าที่และรายละเอียดของงานที่จะต้องปฏิบัติให้พนักงานมองเห็นภาพพจน์ขององค์กรและการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลเหล่านี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี ชูชัยวราภิจ (2556:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณพิสุทธิ์ บุญโต (2554:90) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแนวโน้มการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549:59) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะอัสร (2545) ศึกษาเรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับงานของพนักงานขาย ซึ่งได้ข้อมูลมาจากการเก็บแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน

ด้านลักษณะการจ้างงาน พบว่า ด้านลักษณะการจ้างงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ดังนั้นจึงมีความมั่นใจได้ว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างเมื่อใดก็ได้ ทำให้ระดับความเป็นกังวลใจ หรือวิตกว่าจะถูกเลิกจ้างไม่ต่างกัน และหากเป็นพนักงานประจำแล้วมักจะได้รับสิทธิประโยชน์ไม่ต่างกัน เช่น สวัสดิการรักษาพยาบาล ดังนั้นอาจจะทำให้ตัวแปรด้านลักษณะการจ้างงานไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา พิษเชอร์ (2546) ศึกษาเรื่อง สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท ลาภานา รีสอร์ท แอนด์โฮเทล จำกัด(จังหวัดภูเก็ต) พบว่า สาเหตุส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก

2. ผลการศึกษาข้อมูลการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ได้แก่ด้านผลตอบแทน และในด้านเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า หากพนักงานรู้สึกว่าจะไม่พึงพอใจกับเงินเดือนหรือสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ที่ได้รับไม่สอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้

ความสามารถ และไม่มีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับอยู่ ก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday และคณะ(1982) ที่กล่าวถึง ความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์การอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือลาออกจากงานที่ทำ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Eric และคณะ(2001) ที่กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออก มีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมย์(2549:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ อินทแพทย์(2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจเปลี่ยนงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eric และคณะ(2001) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบอย่างมากต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน และงานวิจัยของ กุลวดี เทศประทีป(2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน ทั้งนี้อาจเพราะว่าผลตอบแทน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการดำรงชีวิต เงินเดือนที่ได้รับสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้น่าจะสามารถตอบสนองและตรงกับความต้องการของพนักงาน ดังนั้นความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ก็จะลดน้อยลง หากมีความพึงพอใจเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า หากพนักงานรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในเพื่อนร่วมงานเนื่องจากไม่ยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน ไม่มีความสามัคคีกันในการทำงาน ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่มีความรับผิดชอบช่วยเหลืองาน ก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะ

ลาออกเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง และอาจเนื่องจากว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ Generation Y เป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำงาน หรือกำลังปรับตัว เพื่อนอาจเป็นปัจจัยที่พวกเขาต้องการ ในการขอความช่วยเหลือ แนะนำ และปรึกษาปัญหาได้ เนื่องจากพนักงานในวัยนี้อายุยังน้อย เป็นวัยที่ต้องการกลุ่มเพื่อน ๆ การปรับตัวเข้าสู่สังคม การปรับตัวหาที่พึ่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดและคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงทำให้ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Mowday และคณะ(1982) ที่กล่าวถึงความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือลาออกจากงานที่ทำ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Eric และคณะ(2001) ที่กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออก มีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมณ์(2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ อินทแพทย์(2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจเปลี่ยนงาน ทั้งนี้อาจเพราะว่าสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะนำสู่บรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีการประสานงาน ให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างดี ปราศจากความขัดแย้งและความหวาดระแวงในหมู่เพื่อนพนักงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความสุขกับการทำงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีสูง ความตั้งใจลาออกก็น้อยลง หากมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ที่เพิ่มขึ้น

2.2 ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ได้แก่

ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้าน

โอกาสความก้าวหน้าในงานและด้านผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจากคนกลุ่มนี้เป็นคนที่ยังมีอายุน้อยและอาจเพิ่งเริ่มเข้าทำงานใหม่ๆ จึงยังคงมีความต้องการผลตอบแทนทางการเงินซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน และความต้องการเพื่อนเพื่อสร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยทางใจให้กับคนกลุ่มนี้ จึงยังไม่ให้ความสำคัญไปยังปัจจัยอื่นเช่น ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (1954) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็น ที่กล่าวคือ ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ในขั้นแรกนี้ องค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคนก่อนเป็นลำดับต้นๆ นอกจากนี้แล้วในปัจจุบันองค์การภาคเอกชนหลายแห่งก็ได้มีการพัฒนาระบบการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าและพนักงานของตนเองอยู่แล้ว อาจทำให้พนักงาน Generation Y คิดว่าปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ในทุกองค์กรไม่แตกต่างกันมากนัก แม้ว่าจะย้ายไปทำงานที่อื่นๆ ก็ยังคงสามารถหาองค์กรที่มีปัจจัยเหล่านี้ได้โดยไมยากนัก ปัจจัยเหล่านี้จึงไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลวดี เทตประทีป (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของดุขฎิ ชูชัยวราภิจ (2556:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการสนับสนุน ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครโดยรวม

อย่างไรก็ตาม จากการที่กลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ได้แก่ด้านผลตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม ($r = .13.10$) และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ

ในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 13.10 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 89.2 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นที่ไม่นำมาพิจารณา แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหล่านี้สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น กล่าวได้ว่า นอกจากปัจจัยความพึงพอใจในงาน ในด้านผลตอบแทนและด้านเพื่อนร่วมงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่สามารถอธิบายระดับความตั้งใจในการลาออกได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

องค์กรควรให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท พนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี โดยการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนที่ได้รับ ให้มีความสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน ที่ยุติธรรมและเหมาะสม โดยควรชี้แจงเหตุผล กฎเกณฑ์ต่างๆ ให้พนักงานทุกคนเข้าใจในนโยบายการต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการที่จำเป็นต่อพนักงาน หรือควรส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีส่วนได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่เท่าเทียมกัน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ควรมีโบนัสเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเอื้อต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและอยากที่จะทำงานกับองค์กรในระยะยาว เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อย และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย ยังมีความต้องการในการแสวงหาสิ่งที่ดีกว่ามากกว่าพนักงานที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานมาก แต่หากองค์กรจัดทำแผนด้านสวัสดิการของพนักงาน เช่น การจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สหกรณ์ การช่วยค่ารักษาพยาบาลพิเศษ นอกเหนือจากสวัสดิการด้านประกันสังคม การประกันชีวิตให้แก่พนักงานที่ทำงานกับองค์กรได้นานถึงระยะเวลาหนึ่ง ที่องค์กรกำหนด จะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงานกับองค์กร และพนักงานที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยจะได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ในระยะยาวของการทำงานร่วมกับองค์กร ซึ่งน่าจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในงานและลดความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ เนื่องจากว่าผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าจะมีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่มากกว่า โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 -

30,000 บาท มีสถานภาพโสด และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากที่สุด

2. ด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ การให้โอกาสพนักงานทุกคนในการเสนอแนะและให้คำแนะนำในกิจกรรมขององค์กร การส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรให้การยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน หัวหน้างาน /ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความรักความผูกพันให้กับพนักงานและทุกคนในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรและทำให้พนักงานมีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรนี้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานทุกคน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ เป็นต้น เนื่องจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางประเด็นดังกล่าวข้างต้นที่พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกไม่ดีนัก โดยเฉพาะในด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นองค์กรควรเร่งดำเนินการ แก้ไขปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น และสำหรับด้านอื่นๆ ขององค์กรก็ยังคงต้องรักษามาตรฐานที่ดี และพยายามติดตามผลอยู่เสมอ เพื่อการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 5 ด้านจะไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกองค์กรควรมี ดังนั้นองค์กรก็ควรต้องมีการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงานที่มีอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ

3. ด้านความพึงพอใจในงาน

องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยควรส่งเสริมสร้างหรือหาวิธีการส่งเสริมสนับสนุนดำเนินการเช่น การพิจารณาอัตราเงินเดือน การปรับเงินเดือนให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ การจัดให้มีสวัสดิการที่ดีแก่พนักงานทุกคน การกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานในแต่ละคน เป็นต้น รวมทั้งควรเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม โดยจัดกิจกรรมให้พนักงานทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เพื่อสร้างความสนิทสนมใกล้ชิด เพื่อให้มีความผูกพันระหว่างเพื่อนพนักงาน ซึ่งอาจจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งอาจจะทำให้มองข้ามเรื่อง

เงินเดือนไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดความไม่พึงพอใจในงานและเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ ตลอดจนลดต้นทุนจากการสูญเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าในกระบวนการในการสรรหา คัดเลือกการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่ โดยเฉพาะในด้านผลตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากว่าเป็นปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจในงานระดับปานกลางและระดับมาก ตามลำดับ และเนื่องจากว่าผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ในด้านผลตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม โดยส่งผลการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ได้ร้อยละ 13.10

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน แต่ก็เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจลาออกของพนักงาน ดังนั้น องค์กรก็ต้องยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ และพยายามปรับปรุง แก้ไข ให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ในด้านผลตอบแทนและด้านเพื่อนร่วมงาน ควรให้ความสนใจกับพนักงานที่มีอายุน้อยหรือเพิ่งเริ่มงานและจัดให้มีผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่าจะไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออก แต่องค์กรก็ต้องรักษามาตรฐานพิจารณาปรับปรุงตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับมากแล้วก็ตาม ในขณะเดียวกันก็ควรศึกษาในปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจจะมีผลต่อแนวโน้มการลาออก เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์กรต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเรื่อง พนักงาน Generation Y โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เนื่องจากจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานทำนายความตั้งใจในการลาออก ได้ร้อยละ 13.10 จึงยังมีตัวแปรอื่นที่น่าจะมีผลต่อความตั้งใจในการลาออก
2. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรขยายกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมถึงพนักงาน Generation Y ในองค์กรอื่นๆ อันจะทำให้ผลการศึกษามีความละเอียดมากขึ้น ในองค์การหรืออุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างกันออกไป เช่น ราชการ รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ครอบคลุมประชากรมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุงแก้ไข : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒน์.
- ชื่น สุขศิริ. (2539). คู่มือจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุทรไพศาล
- ณัฐพันธุ์ เขจรอนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วี.พันธ์(1991)
- ภาวณี เพชรสว่าง. (2552). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ซีวีแอลการพิมพ์ จำกัด.
- ทิพวัลย์ อภิวัฒน์นันท์. (2337). บุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยา อุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กลุ่ดี เทศประทีป. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลัดดา พิษเชอร์. (2546). สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษา บริษัท ลาภานารีส์อาร์ทภูเก็ต จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญา/บธ.ม (บริหารธุรกิจ): บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชนัดดา ยังสี. (2549). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

ทิพย์สุตา เมธีพลกุล. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจ
ลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบ
ประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง: วิทยานิพนธ์ สาขา (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) คณะศิลป
ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุริย์พร กุมภาคม. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
ความเหน็ดเหนื่อยและ ความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.
เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ กระทรวงสาธารณสุข วันที่ 12-15 สิงหาคม 2546,
ชลบุรี. ถ่ายเอกสาร

สมยศ นารีการ. (2522). การบริหารตามสถานการณ์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ สว่างอารมย์. (2549). ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจใน
งานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปัง
ตัวอย่าง. วิทยานิพนธ์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบพฤติกรรมของ
ผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์ /ศศ.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Blum, M.L.; & Naylor, J.C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row
Publisher.

Eric G. L., Nancy L. H.; et al. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent : A
test of a Structure Measurement Model Using a National Sample of Workers. *The
SocialScience Journal*. 38(2001) : 233-250.

Mobley, W. H., Griffeth R. W.; et al. (1973). *Review and Conceptual Analysis of the
Employee Turnover Process*. Employee Turnover Process. *Psychology Bulletin* 86,
(1973) : 493-522

Mowday, R.T., Porter, L.W.; et al.(1982). *Employee-organization linkages the psychology of
commitment, Absenteeism and Turnover*. New York : Academic press, 1982.

Muchinsky, P. M. .(1996). *Psychology Applied to Work : An Introduction and Organization
Psychology*. California : Books/Cole Publishing Company Limited.,

- Schultz, D.P. *Psychology and Industry Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 3rd ed. New York: Macmillan Publishing Co., Ltd., 1982
- Schiffman, L. G.; & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior*. (5th ed.). Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Smith, H. G. (1965). *Psychology of Industrial Behavior*. New York : McGraw Hill Book Company Limited.,
- Smith, P.C., Kendall L.M.; et al. (1969). *The Measurement of Satisfaction in work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice*. New York : John Wiley and Sons, Inc.,
- Roger A. Kerin, Steven William Hartley; & William Rudelius. (2004). *Marketing : The Core*. New York : McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard; & Synderman, Barbara. (1959). The Motivation to Work. New York: Willey & Sons, Inc.
- Hartung, P. J.; Fouad, N. A.; Leong, F. T. L.; & Hardin, E.(2002). "*Cultural Value Orientation, Family Expectations, and Career Development*." Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychological Association, Chicago, IL, August 22-25, 2002. (ED 470 007).
- Porter, L. W.;& Steers, R. M. (1973). "Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteesim." *Psychological Bulletin*. 80, (1973):151-176.
- Steers, M. R. (1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. *Administrative Science Quarterly*. 22, (1977): 46-56.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม





เลขที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง “ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ”

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของปริญญาโท (Master's Project) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ในเวลาราชการ) สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดยแบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)

ตอนที่ 4 : ความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intention)

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

.....

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ข้อที่ 1 เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ

☐ 1. 19 - 22 ปี

☐ 2. 23- 26 ปี

☐ 3. 27- 30 ปี

☐ 3. 31 -34 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพ

- ☐ 1. โสด
 ☐ 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 ☐ 2. 15,001-20,000 บาท
☐ 3. 20,001-30,000 บาท
 ☐ 4. ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
 ☐ 2. 2 - 3 ปี
☐ 3. 4 - 5 ปี
 ☐ 4. 6 - 7 ปี
☐ 4. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ☐ 2. ปริญญาตรี
☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 7 ลักษณะการจ้างงาน

- ☐ 1. พนักงานประจำ
 ☐ 2. พนักงานชั่วคราว/รายปี

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement)						
1	ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ					
2	สมาชิกในองค์กรของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน					

ข้อ	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ท่านมีโอกาสเสนอแนะและให้คำแนะนำในกิจกรรมขององค์กร					
ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support)						
4	โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานมักให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
5	หัวหน้างานมักจะสนับสนุนให้ท่านแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
6	หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหา					
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)						
7	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตัวเอง					
8	ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองในการตัดสินใจปฏิบัติงานได้					
9	หัวหน้างานสนับสนุนให้ท่านแสดงความสามารถได้อย่างอิสระ					
ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity)						
10	ท่านเข้าใจขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนในงานเป็นอย่างดี					
11	หัวหน้างาน/ผู้บริหาร ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทราบ					
12	ท่านไม่รู้สึกคลุมเครือกับบทบาทหน้าที่ของตนต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา						
13	ผู้บังคับบัญชาให้การกำกับดูแลการทำงานของ ท่านเป็นอย่างดี					

ข้อ	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14	หัวหน้างาน/ผู้บริหารคอยฝึกและนิเทศงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ					
15	หัวหน้างาน /ผู้บริหารให้การสนับสนุนท่านในการฝึกอบรมต่างๆเพื่อพัฒนาความสามารถของท่าน					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความรู้สึกไว้วางใจของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน (Work)						
1	งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ					
2	งานของท่านเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3	งานของท่านเป็นงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ					
ด้านผลตอบแทน (Pay)						
4	ท่านมีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับอยู่					
5	เงินเดือนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถของท่าน					
6	ท่านพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้					

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน (Promotion Opportunities)						
7	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี					
8	องค์กรของท่านมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานในแต่ละคน					
9	องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง					
ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor)						
10	หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุนเมื่อท่านเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ					
11	หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมในการแบ่งงานให้กับพนักงาน					
12	หัวหน้างานของท่านเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-workers)						
13	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน					
14	ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน					
15	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบช่วยเหลืองานเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความตั้งใจในการลาออก	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่					
2. ท่านคิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน					
3. ท่านเคยลางานเพื่อไปสมัครงานที่อื่น					
4. ท่านคิดว่าถ้าเป็นไปได้จะเปลี่ยนไปทำงานกับที่อื่น					
5. ถ้ามีโอกาสที่ดีท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน					
6. ในระยะนี้ท่านติดตามประกาศรับสมัครงานตามที่ ต่างๆ					
7. งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าเบื่อ					

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ

1. อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กীরติขันธ์กูร

กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปรีทัศน์ คล่องดี
วันเดือนปีเกิด	7 มิถุนายน 2528
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 53/182 คอนโดวิสต้า การ์เด็น ตึก C ช.ปรีดีพนมยงค์ 2 ถ.สุขุมวิท71 แขวงพระโขนงเหนือ เขตวัฒนา กทม.10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550	คณะบริหารศาสตร์ สาขาการเงินการธนาคาร จาก มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

